



جامعة الجيلالي بونعامة - خميس مليانة

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

قسم العلوم الإنسانية



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على شهادة ماستر أكاديمي

الميدان: علوم إنسانية واجتماعية

شعبة: علم المكتبات

الفرع: علوم إنسانية: علم المكتبات

التخصص: الترخيص المؤسسات الوثائقية والمكتبات

من إعداد الطالبتين:

إشراف الاستاذ:

\_ مخلوف مروى

شباحي مهدي

\_ الشرقي فوزية

بعنوان:

أخلاقيات المهنة المكتبية والتزام الأخصائيين بها في الجزائر: دراسة  
استقصائية على عينة من المكتبيين المستخدمين لشبكة الفيسبوك

لجنة تقييم المذكرة:

الاستاذة: بوضحراء سعاد (جامعة الجيلالي بونعامة خميس مليانة) رئيسة

الاستاذ: شباحي مهدي (جامعة الجيلالي بونعامة خميس مليانة) مشرفا

الاستاذ: أوقاسي عبد القادر (جامعة الجيلالي بونعامة خميس مليانة) ممتحنا





جامعة الجيلالي بونعامة - خميس مليانة  
كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية  
قسم العلوم الإنسانية



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على شهادة ماستر أكاديمي

الميدان: علوم إنسانية واجتماعية  
الفرع: علوم إنسانية: علم المكتبات  
شعبة: علم المكتبات  
التخصص: إدارة المؤسسات الوثائقية والمكتبات

إشراف الأستاذ:

شباحي مهدي

من إعداد الطالبتين:

\_ مخلوف مروى

\_ الشرقي فوزية

بعنوان:

أخلاقيات المهنة المكتبية والتزام الأخصائيين بها في الجزائر: دراسة استقصائية  
على عينة من المكتبيين المستخدمين لشبكة فايسبوك

لجنة تقييم المذكرة:

الاستاذة: بوضحراء سعاد (جامعة الجيلالي بونعامة خميس مليانة) رئيسة

الاستاذ: شباحي مهدي (جامعة الجيلالي بونعامة خميس مليانة) مشرفا

الاستاذ: أوقاسي عبد القادر (جامعة الجيلالي بونعامة خميس مليانة) ممتحنا

## الإهداء

نهدي هذا العمل إلى:

كل طالب علم ومعرفة

إلى أعلى شيء في حياتنا، الوالدين الكريمين حفظهما الله وأدامهم فوق رؤوسنا، فهم من  
سهر على تربيتنا وتعليمنا.

إلى الإخوة الأعزاء اللذين يشكلون الدعم والسند لنا في الحياة.

إلى العائلة الكريمة، وكل من تمنى لنا التوفيق والنجاح.

## شكر وتقدير:

الحمد لله الذي وفقنا وهدانا الى سبيل العلم والمعرفة. والصلاة والسلام على نبينا محمد وعلى اله وصحبه أجمعين:

أما بعد:

نتقدم بالشكر الجزيل والتقدير الكبير لأستاذنا الفاضل شباحي مهدي، الذي أشرف علينا وسائرنا في انجاز مذكرتنا، ولم يبخل علينا بالنصح والتوجيه. فله ألف شكر وتحية .

كما نشكر اللجنة العلمية التي سهرت على تصحيح مذكرتنا الاستاذة بوضحاء سعاد والاستاذ أوقاسي عبد القادر وأيضا كل الأساتذة الذين أشرفوا على تدريسنا طوال مشوارنا الدراسي، كما نتوجه بالشكر الخاص إلى أساتذة قسم علم المكتبات والمعلومات سماعيلي، دحماني، أوقاسي، إفري، بوضحاء، مساعدي، معروف، وكل القائمين على التخصص والمشرفين عليه . وفقكم الله شكر سعيكم وسهل دريكم في نشر العلم والمعرفة.

كما نشكر كل من ساعدنا ودعمنا في انجاز هذا البحث العلمي.

فشكرا لكم وبارك الله فيكم

## البطاقة الفهرسية:

مخلوف، مروى

مخلوف، مروى. أخلاقيات المهنة المكتبية والتزام الاخصائيين بها في الجزائر: دراسة استقصائية على عينة من المكتبيين المستخدمين لشبكة فايسبوك/ مروى، مخلوف، فوزية، الشرقي؛ إشراف مهدي شباحي. - الجزائر: [دن.], 2020. - 135 ورقة: جداول، أشكال.

بيبليوغرافيا ورقة: 126\_121. - ملاحق. 135\_129

مذكرة ماستر: علم المكتبات والمعلومات: جامعة الجيلالي بونعامة خميس مليانة، 2020.

الشرقي، فوزية. تأليف

شباحي، مهدي. إشراف.

## الملخص:

تناولت هذه الدراسة موضوع أخلاقيات المهنة المكتبية والتزام المكتبيين بها في الجزائر من خلال دراسة عينة من المكتبيين المستخدمين لشبكة فايسبوك، وهدفت هذه الدراسة إلى معرفة الأخلاقيات المهنية التي يلتزم بها المكتبيين خلال ممارسة المهنة المكتبية وذلك من خلال معرفة أهم الأخلاقيات المستخدمة في التعامل مع المعلومات ومصادرها، وأخلاقيات التعامل مع زملاء المهنة والمسئولين فيها، وكذا أهم الأخلاقيات المستخدمة في التعامل مع المستفيدين من المكتبة أثناء تقديم المصادر والخدمات لهم.

ولمعالجة هذا الموضوع اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي باستخدام أسلوب العينة وباستخدام أداة البحث المتمثلة في الاستبيان الالكتروني وقد توصلنا إلى النتائج التالية:

\_ يسعى المكتبيين إلى عمل كل ما بوسعهم للمحافظة على المعلومات وضمان وصولها إلى المستفيدين من خلال التزامهم بأخلاقيات المهنة المكتبية.

\_ يتعامل المكتبيين مع زملائهم بناء على أسس أخلاقية تقوم على الاحترام والتعاون وتبادل المعلومات والعمل كفريق في ظل بيئة مكتبية تسودها الأخلاقيات المهنية.

\_ يحرص المكتبيين على التزام السلوكيات المهنية الأخلاقية من بشاشة ورفق وتواضع وحسن استقبال وتوفير المعلومات والخدمات للمستفيدين بغية تحقيق حاجياتهم المكتبية وفق معايير أخلاقية.

### الكلمات المفتاحية:

المهنة المكتبية؛ أخصائي المكتبات والمعلومات؛ أخلاقيات المهنة المكتبية؛ المواثيق الأخلاقية للمهنة المكتبية ؛ أخلاقيات المكتبيين في الجزائر.

**Abstract :**

This Study dealt with the topic of the librarian and his commitment to the ethics of the office profession for librarians active on in groups on facebook, this study aimed to know the professional ethics that librarians adhere to during the practice of the office profession through know ledge of the most important ethics used in dealing with information and its sources the ethics of dealing with colleagues and officials in the profession, as well as the most important ethics used in dealing with users of the library during the provision of resources and services to them the address this issue, we relied on the descriptive and an atypical approach using the sample method and using the research tool represented in the electronic questionnaire we came to the following results .

Librarians strive to do everything in their power to preserve information and ensure its access to the beneficiaries though their commitment to the ethics of the library profusion .

Librarians deal with their colleagues based on ethical foundations based on respect cooperation exchange of information and work as a team imam office environment dominated by profession mal ethics .

Librarians are keen to adhere to professional and ethical behaviors of screen kindness, humility good reception and provision of information and services to beneficiaries in order to fulfill their office need in accordance with ethical standards.

## قائمة المحتويات:

الصفحة	العنوان
<b>الفصل التمهيدي</b>	
01	مقدمة
03	إجراءات الدراسة
04	1: مشكلة الدراسة
04	2: تساؤلات الدراسة
04	3: فرضيات الدراسة
05	4: أهمية الدراسة
05	5: أهداف الدراسة
06	6: أسباب اختيار الموضوع
06	7: منهج الدراسة
07	8: حدود الدراسة
07	9: مجتمع وعينة الدراسة
08	10: أدوات جمع البيانات
08	10:1: محاور الاستبيان
09	10:2: توزيع الاستبيان
09	11: المعيار المستخدم في الدراسة
09	12: الدراسات السابقة
09	12:1 الدراسات العربية
11	12:2 الدراسات الأجنبية
11	12:3 المقارنة بين الدراسات السابقة ودراستنا
<b>الفصل الأول: المهنة المكتبية وأخصائي المكتبات والمعلومات</b>	
14	تمهيد
15	أولاً: المهنة المكتبية
15	1: مفهوم المهنة المكتبية
15	1:1 مفهوم المهنة
15	1:2 مفهوم المهنة المكتبية
16	2: التطور التاريخي للمهنة المكتبية

16	1:2 الحضارات القديمة
17	2:2 الحضارة العربية الإسلامية
18	3:2 العالم الغربي (أروبا _ أمريكا)
19	4:2 العالم العربي
19	5:2 تطور المهنة المكتبية في الجزائر
20	3: أسس المهنة المكتبية
20	3:1 تكوين المكتبيين
21	3:2 تخصص علم المكتبات
21	3:2:1 مفهومه
21	3:2:2 وظائفه في المكتبات
22	3:2:3 الأفاق الجديدة للتكوين في علم المكتبات
22	4: التنمية المهنية للمكتبيين
22	4:1 مفهوم التنمية المهنية
23	4:2 شروط التنمية المهنية
23	4:3 الكفاءة المهنية والرقى بالمهنة
24	5: الجمعيات المهنية في المكتبات وعلاقتها بالمهنة
25	5:1 نماذج عن الجمعيات
25	5:1:1 جمعية المكتبات الأمريكية AIA
26	5:1:2 الاتحاد الدولي لجمعيات المكتبات I.F.L.A
27	5:1:3 الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات A.F.L.I
27	6: تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها على المهنة المكتبية
28	6:1 الخدمات المكتبية وتكنولوجيا المعلومات
28	6:1:1 الاقتناء والتزويد
29	6:1:2 الفهرسة
29	6:1:3 التصنيف
29	6:1:4 الإعارة
31	7: التشريعات القانونية للمكتبات الجزائرية
31	7:1 أصناف مهن المكتبات والمعلومات من خلال نصوص التشريع الجزائري
32	7:2 النصوص القانونية لشعبة المكتبات الجامعية بالجزائر
ثانيا: أخصائي المكتبات والمعلومات	

33	1:أخصائي المكتبات
34	1:1: مفهوم أخصائي المكتبات
35	1:2: تطور مفاهيم أخصائي المكتبات والمعلومات
35	2: أسباب التحول من مكتبي إلى أخصائي معلومات
36	3: صفات ومهارات أخصائي المكتبات والمعلومات
36	3:1: الصفات الشخصية
36	3:2: الصفات المهنية
36	4: استعمال الحاسوب من قبل أخصائي المكتبات
38	5: إدارة الموظفين في المكتبات
39	خلاصة الفصل
<b>الفصل الثاني: أخلاقيات المهنة المكتبية ومواثيقها</b>	
41	تمهيد
42	أولاً: أخلاقيات المهنة المكتبية
42	1: مفهوم الأخلاقيات المهنية للمهنة المكتبية
42	1:1: مفهوم أخلاقيات المهنة
43	1:2: مفهوم أخلاقيات المهنة المكتبية
44	2: نشأة وتطور أخلاقيات المهنة المكتبية
45	3: مصادر أخلاقيات المهنة
45	3:1: المصدر الديني
45	3:2: المصدر الاجتماعي
45	3:3: المصدر الاقتصادي
46	3:4: المصدر الإداري والتنظيمي
46	3:5: الأسرة
46	3:6: المؤسسات التعليمية
46	4: الأخلاقيات العامة للمهنة المكتبية
48	4:1: الأخلاقيات الخاصة بعناصر المهنة المكتبية
48	4:1:1: أخلاقيات التعامل مع المعلومات
49	4:1:2: أخلاقيات التعامل مع زملاء المهنة والرؤساء
50	4:1:3: أخلاقيات التعامل مع المستفيدين
51	5: قضايا التعامل مع المعلومات

51	1:5 الخصوصية
52	2:5 دقة المعلومات
52	3:5 الملكية الفكرية
53	4:5 إتاحة الوصول للمعلومات
53	5:5 اختيار مصادر المعلومات والرقابة
53	6:5 الخدمة المرجعية والرد على أسئلة القراء
54	6:6 قيم مهنة المعلومات
54	6:6 1: قيمة الصدق
54	6:6 2: قيمة التسامح
54	6:6 3: قيمة الحرية الفردية
55	6:6 4: قيمة العدل
55	6:6 5: قيمة الجمال
55	7: أخلاقيات المعلومات والانترنت
56	8: ضوابط أخلاقيات المهنة المكتبية
<b>ثانيا: مواثيق أخلاقيات المهنة المكتبية</b>	
56	1: مفهوم ميثاق أخلاقيات المهنة المكتبية
57	1:1 تعريف الميثاق
57	1:2 تعريف قانون آداب المهنة
57	2: ظهور وتطور مواثيق أخلاقيات المهنة المكتبية
58	3: أهمية ميثاق أخلاقيات المهنة المكتبية
59	4: الأبعاد الأخلاقية التي تشمل عليها المواثيق الأخلاقية
59	5: مواثيق أخلاقيات المهنة المكتبية
59	5:1 الدستور الأخلاقي لجمعية المعلومات الأمريكية
60	5:2 الدستور الأخلاقي للجمعية الأمريكية للمعلومات
60	5:3 الميثاق الأخلاقي للمهنة لاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم)
61	5:3:1 الكفاءة المهنية والرقى بالمهنة
62	5:3:2 المعلومات والملكية الفكرية
63	5:3:3 المسؤوليات تجاه المجتمع والمستفيدين
64	5:3:4 المسؤوليات السلوكية
65	6: محصلة مواثيق أخلاقيات المهنة المكتبية

65	1:6: دستور جمعية المكتبات الأمريكية
66	2:6: الدستور الأخلاقي للجمعية الأمريكية للمكتبات
66	3:6: الميثاق الأخلاقي للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات(اعلم)
68	ملخص الفصل
<b>الفصل الثالث: المكتبيين والتزامهم بأخلاقيات المهنة في الجزائر</b>	
70	تمهيد
71	1: مجموعة أخصائي المكتبات والتوثيق والأرشيف في الجزائر
71	1:1 تعريف المجموعة
71	2:1 نشأة المجموعة
71	3:1 قوانين المجموعة
72	4:1 الأنشطة الممارسة من قبل المجموعة
72	5:1 الأقسام التي تحتويها المجموعة
73	2: تحليل الاستبيان
73	2:1: معلومات عامة
78	2:2: أخلاقيات التعامل مع المعلومات ومصادرها
89	2:3: أخلاقيات التعامل مع الزملاء والمسؤولين
100	2:4: أخلاقيات التعامل مع المستفيدين
111	3: النتائج العامة للدراسة
113	3:1: النتائج على ضوء الفرضيات
116	4: الاقتراحات
118	الخاتمة
121	قائمة المراجع
129	الملاحق

قائمة الجداول:

رقم الجدول	عنوان الجدول	الورقة
01	وظائف المكتبات، التوثيق والأرشيف حسب الوزارات	30
02	توزيع المكتبيين على المكتبات التي يعملون بها	73
03	الوظيفة الممارسة على مستوى المكتبة	74
04	مصدر الالتزام الأخلاقي للمكتبيين	75
05	الاطلاع على المواثيق الأخلاقية للمهنة المكتبية	77
06	حماية مصادر المعلومات والمعلومات الخاصة بالمستفيدين	78
07	الدافع في المحافظة على مجموعات المكتبة	79
08	تحمل المسؤولية تجاه سوء استخدام مصادر المعلومات من طرف المستفيدين	80
09	توعية المستفيدين حول كيفية استخدام مصادر المعلومات للمحافظة على الملكية الفكرية	82
10	الحرص على ضمان وصول المعلومات إلى كل المستفيدين	83
11	اقتراح مصادر بديلة للمستفيدين عن التي لم يجدوها	84
12	أسباب اقتراح مصادر معلومات بديلة للمستفيدين	85
13	رقابة المكتبيين في مدى إغارة مصادر المعلومات الموجودة داخل المكتبة	86
14	الانطباعات حول رقابة المكتبيين	87
15	العلاقة بين الزملاء والمرؤوسين في العمل	89
16	التعاون في المكتبة بين الزملاء وفق روح الفريق من أجل رفع مستوى جودة الخدمة	90
17	تشارك وتبادل المعلومات مع الزملاء الجدد في العمل	91
18	جانب تبادل وتشارك المعلومات مع زملائك الجدد	92
19	التمييز بين الزملاء داخل المكتبة	94
20	تأثير أخلاقيات الزملاء في قيمك الأخلاقية	95
21	الأسباب التي تؤثر في التزامك بأخلاقيات المهنة المكتبية	96
22	ردت فعل رئيسك أثناء تأدية وظيفتك المكتبية بكفاءة وأخلاق مهنية	97
23	العقوبات التي يتلقاها الموظف إذا لم يلتزم بأخلاقيات المهنة المكتبية	98
24	التبليغ عن الممارسات اللاأخلاقية في المكتبة	99
25	التعامل مع المستفيدين	101

102	نوع العلاقة بين المكتبي والمستفيدين	26
103	كيفية التعامل مع المستفيدين أثناء تقديم الخدمة	27
104	مساعدة المستفيدين في الوصول إلى المعلومات	28
105	إرشاد المستفيدين في كيفية البحث عن المعلومات	29
106	جانب إرشاد المستفيدين في كيفية البحث عن المعلومات	30
107	مشكلات أخلاقية أثناء تعاملك مع المستفيدين	31
109	الأسباب التي تدفع المستفيد إلى التصرف اللاأخلاقي	32

## قائمة الأشكال:

رقم الشكل	عنوان الشكل	الورقة
01	توزيع المكتبيين على المكتبات التي يعملون بها	73
02	الوظيفة الممارسة على مستوى المكتبة	75
03	مصدر الالتزام الأخلاقي للمكتبيين	76
04	الاطلاع على المواثيق الأخلاقية للمهنة المكتبية	77
05	حماية مصادر المعلومات والمعلومات الخاصة بالمستفيدين	78
06	الدافع في المحافظة على مجموعات المكتبة	79
07	تحمل المسؤولية تجاه سوء استخدام مصادر المعلومات من طرف المستفيدين	81
08	توعية المستفيدين حول كيفية استخدام مصادر المعلومات للمحافظة على الملكية الفكرية	82
09	ضمان وصول المعلومات إلى كل المستفيدين	83
10	اقتراح مصادر بديلة للمستفيدين عن التي لم يجدوها	84
11	أسباب اقتراح مصادر بديلة للمستفيدين	85
12	رقابة المكتبيين في مدى إعارة مصادر المعلومات الموجودة داخل المكتبة	87
13	الانطباعات حول رقابة المكتبيين	88
14	مستوى العلاقة بين الزملاء والمرؤوسين في العمل	89
15	التعاون في المكتبة بين الزملاء وفق روح الفريق من أجل رفع مستوى جودة الخدمة	90
16	تشارك وتبادل المعلومات مع الزملاء الجدد في العمل	91
17	جانب تبادل وتشارك المعلومات مع زملائك الجدد	93
18	التمييز بين الزملاء داخل المكتبة	94
19	تأثير أخلاقيات الزملاء في قيمك الأخلاقية	95
20	الأسباب التي تؤثر في التزامك بأخلاقيات المهنة المكتبية	96
21	ردت فعل رئيسك أثناء تأدية وظيفتك المكتبية بكفاءة وأخلاق مهنية	97
22	العقوبات التي يتلقاها المكتبي إذا لم يلتزم بأخلاقيات المهنة المكتبية	98
23	التبليغ عن الممارسات اللاأخلاقية في المكتبة	99

101	التعامل مع المستخدمين	24
102	نوع العلاقة بين المكتبي والمستخدمين	25
103	كيفية التعامل مع المستخدمين أثناء تقديم الخدمة	26
104	مساعدة المستخدمين في الوصول إلى المعلومات	27
105	إرشاد المستخدمين في كيفية البحث عن المعلومات	28
106	جانب إرشاد المستخدمين في كيفية البحث عن المعلومات	29
107	مشكلات أخلاقية أثناء تعاملك مع المستخدمين	30
109	الأسباب التي تدفع المستخدم إلى التصرف اللاأخلاقي	31

قائمة الملاحق:

الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
129	أخلاقيات المهنة المكتبية والتزام الاخصائيين بها في الجزائر: دراسة استقصائية على عينة من المكتبيين المستخدمين لشبكة فايسبوك	01

قائمة المختصرات:

المختصر	الصيغة باللغة العربية	الصيغة باللغة الأجنبية
ص	الصفحة	
ع	عدد	
مج	مجلد	
ط	طبعة	
ALA		American Library Association
I.F.L.A		International Fédération of Library Associations
A.F.L.I		Arab Federation of Library and Information
DTBA		Diplôme Technique des Bibliothèques et Archives

# مقدمة

مقدمة:

تتكون المجتمعات عامة من مجموعة من المهن المختلفة والمتنوعة، التي تلبى حاجيات الإنسان وهي ضرورية في تكوين اقتصاد الدول، بحيث أن لكل مهنة خصائص ومميزات تميزها عن غيرها حتى تلبى جانب من جوانب الاحتياج الوطني كما أن لها عناصر أساسية تقوم عليها، نذكر منها عنصر الأخلاقيات وهو عنصر أساسي في مكونات أي مهنة، حيث تعتبر الأخلاقيات المهنية ركيزة أساسية في السلوك والأداء المهني الناجح لأي مهنة، ويظهر ذلك في العديد من المهن كمهنة الطب والهندسة والقانون والصحافة، وكذا المهنة المكتبية التي عرفها الإنسان منذ القدم ومارسها مع سائر المهن الموجودة آنذاك.

حيث كانت من بين أهم المهن وأرفعها مكانة وكان القائم على شؤونها يحضها بمكانة عالية ومرموقة في مجتمعه، فكان إما عالما أو فقيها أو كاهنا أو مقربا من الأسر الحاكمة وهذا ما يجسد اهتمامهم الكبير بالعلم والمعرفة، كما اقترن مفهوم المهنة المكتبية بالمهام التي يقوم بها المكتبي فهو المسئول الأساسي على إدارة شؤون المكتبة وخدمة المستفيدين منها بتوفير مصادر المعلومات التي يحتاجونها، فيقوم بانتقاء واختيار مصادر تتلاءم ونوع المكتبة ومجال عملها ثم يقوم بمعالجتها وتصنيفها وتخزينها وتقديمها جاهزة وقت طلبها، كما أن مراكز المعلومات والمكتبات شهدت تطورا وتنوعا بتنوع الوظائف التي تقوم بها فنجد مراكز الأرشيف والمؤسسات الوثائقية والمكتبات بأنواعها وهذا ما جعل المكتبي يتطور وتتعدد تسمياته فنجد الوثائقي والأرشيبيو وأخصائي المعلومات وكلهم فروع تابعة للمهنة المكتبية، حيث تتعلق هذه المهنة أساسا بتجميع المعلومات واقتناءها وتنظيمها ومعالجتها وتخزينها واسترجاعها عند الحاجة.

احتلت مهنة المكتبات والمعلومات مكانة جد مهمة في خدمة المجتمعات والدول وذلك من خلال خدمة التطور العلمي والتقني بتزويد الباحثين والدارسين والمثقفين والمهنيين بالمعلومات التي يحتاجونها، فلا يمكن لأي عمل أن يتطور ويستمر من دون اكتساب المعلومات اللازمة في المجال، لذا يجب الاهتمام بمراكز المعلومات على مستوى المؤسسات المختلفة لتزويدها بالمعلومات الأساسية.

وحتى تؤدي المهنة المكتبية وظيفتها على أكمل وجه يجب أن تتوفر فيها عنصر الأخلاقيات المهنية الخاصة بالمهنة المكتبية، فالأخلاقيات والسلوكيات القويمة لها أهمية بالغة في جميع مجالات الحياة البشرية وذلك لما تعود به بالنفع على البلاد والعباد، فنحن كمسلمين يجب أن نحيطها اهتماما أكبر من غيرنا وذلك تمسكا بالقران الكريم والسنة النبوية

واستشهادا بهما، كما قال الله تعالى في وصف نبينا محمد صلى الله عليه وسلم (وإنك لعلی خلق عظیم)"القلم 4" وفي الأحاديث المأثورة "إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملا أن يتقنه". لذا فأخلاقيات المهنة المكتبية لها دور هام في دعم المهنة، وموظفيها فهي توجههم إلى المبادئ والسلوكيات التي توضح للمكتبيين التزاماتهم وواجباتهم المهنية نحو أطراف عديدة في مهنتهم بدءا بمصادر المعلومات ثم زملاء المهنة وصولا إلى المستفيدين والمستخدمين لها.

ومن خلال ماسبق ذكره حاولنا معرفة أخلاقيات المهنة المكتبية لدى أخصائي المكتبات في الجزائر من خلال عينة من المكتبيين الناشطين في مجموعة على موقع فايسبوك والذي يندرج تحته موضوع دراستنا: وهو أخلاقيات المهنة المكتبية والتزام الأخصائيين بها في الجزائر: دراسة استقصائية على عينة من المكتبيين المستخدمين لشبكة فايسبوك، و الذي يتضمن أربعة فصول، الفصل الأول الذي جاء بعنوان المهنة المكتبية وأخصائي المكتبات والمعلومات حيث قسمناه إلى قسمين القسم الأول خاص بالمهنة المكتبية تناولنا فيه مفهومها وتطورها التاريخي عبر العصور إضافة إلى تطورها في الجزائر والأسس التي تقوم عليها من تكوين للمكتبيين وتخصص علم المكتبات، إلى جانب التنمية المهنية للعاملين فيها والجمعيات المهنية الداعمة لها، إضافة إلى تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها على المهنة المكتبية، مع ذكر أهم النصوص التشريعية المنظمة لها في الجزائر. والقسم الثاني أخصائي المكتبات والمعلومات، الذي تطرقنا فيه إلى كل من المفهوم والتطور الذي مر به مع ذكر أهم الصفات والمهارات الواجب التحلي بها إضافة إلى تعاملاته واستخداماته للحاسوب، مع ضرورة وجود إدارة مسئولة تضبط عمل المكتبيين. أما الفصل الثاني الذي جاء تحت عنوان أخلاقيات المهنة المكتبية وموائيقها الذي بدوره شمل قسمين القسم الأول هو مدخل عام لأخلاقيات المهنة المكتبية من مفهوم وتطور أخلاقيات المهنة المكتبية والمصادر التي تستقى منها الأخلاقيات وذكر مبادئها العامة مع الإشارة إلى أهم القيم الأخلاقية التي تضبط سلوك المكتبيين في تعاملاتهم مع المعلومات، الزملاء والمستفيدين وأهم قيم وقضايا وضوابط التعامل مع مهنة المعلومات أما القسم الثاني الذي جاء بعنوان موائيق أخلاقيات المهنة المكتبية، الذي يحتوي على مفهوم الميثاق أهميته بأبعاده الأخلاقية مع ذكر بعض النماذج التي أصدرتها مجموعة من الجمعيات والمهتمين بالمهنة المكتبية. الفصل الثالث وهو الفصل التطبيقي لموضوع الدراسة بعنوان المكتبيين والتزامهم بأخلاقيات المهنة في الجزائر قمنا فيه باستخدام الاستبيان الإلكتروني كأداة أساسية لجمع المعلومات المتعلقة بالواقع الراهن لالتزام المكتبيين بأخلاقيات المهنة المكتبية على مستوى مختلف المكتبات الجزائرية، وذلك بتحليل الأسئلة وتفسيرها للتوصل إلى النتائج الأساسية للدراسة. وأخيرا وضع خاتمة تستوفي كل ما تم تناوله في الدراسة وأهم الاستنتاجات والحقائق المتوصل إليها.

## إجراءات الدراسة:

تعتمد الدراسة في إنجازها على مجموعة من الخطوات الأساسية وفق منهجية البحث العلمي وهي تتمثل في:

### 1: مشكلة الدراسة:

على الرغم من أن مهنة المكتبات والمعلومات، تعد من أعرق المهن وأقدمها وجودا إلا أنها لازالت تعاني من بعض المشاكل وقلة الاهتمام خصوصا في الدول العربية، منها المشاكل المتعلقة بالجانب الأخلاقي للمهنة المكتبية، باعتباره الجانب المؤثر في سلوك الأفراد العاملين فيها وله تأثير كبير في سمعة المكتبة من خلال ما تقدمه من خدمات مصاحبة لسلوكيات أخلاقية في مستوى تطلعات المستفيدين، أو ما يتلقونه من معاملات وخدمات لا ترضيهم، لذا سعت العديد من الجمعيات والناشطين في المجال إلى وضع مجموعة من القواعد والمبادئ الأخلاقية التي تضبط وتحكم سلوك المكتبيين العاملين بها.

إن لأخلاقيات المهنة المكتبية دور مهم وأساسي في توجيه وإرشاد المكتبيين العاملين بمؤسسات المعلومات إلى ممارسة والتزام السلوك القويم في العمل بممارسة كل واجباته وحفاظا على حقوق مستعمليه، كما لها أهمية بالغة بالنسبة لتحقيق الكفاءة وحسن الأداء من خلال معرفة والتزام الأخلاقيات المهنية للمهنة المكتبية حيث كانت هذه المشكلة محل اهتمام العديد من الباحثين للتوصل إلى إعداد موثيق أخلاقية ترافق المكتبيين وترشدهم إلى الأخلاقيات المهنية الواجب توفرها في المهنة المكتبية. وهذا في مختلف المكتبات بأنواعها منها المدرسية، العامة والجامعية والوطنية والوزارية بما أنها تحوي عدد كبير من الطلبة والباحثين الأكاديميين ومختلف القراء وهذا ما يجعلها أكبر أهمية بحيث يعمل القائمون عليها على ضمان خدمة المستفيدين وتقديم كل ما يلزمهم وذلك في إطار أخلاقي يضمن حقوقهم ويسهل لهم أبحاثهم وهذا ما أردنا الوقوف عليه من خلال استجواب المكتبيين الناشطين في مجموعة مكتبيين على موقع فايسبوك ومن هنا ومن خلال ما سبق نحاول معالجة إشكالية دراستنا والتي تتمحور حول موضوع أخصائي المكتبات والتزامه بأخلاقيات المهنة المكتبية: وعليه نطرح التساؤل الرئيسي التالي: ما هي الأخلاقيات المهنية التي يلتزم بها المكتبيين العاملين بمختلف المكتبات الجزائرية؟

2: تساؤلات الدراسة:

وهي عبارة عن مجموعة من الأسئلة، تمثل الفروع والأجزاء الأساسية لموضوع الدراسة وهي تغطي المحاور الأساسية التي نطبقها من خلال الدراسة الميدانية لموضوع دراستنا، بحيث تسعى الدراسة للإجابة على الأسئلة التالية:

1\_ هل المكتبيين العاملين بمختلف المكتبات الجزائرية يلتزمون بالأخلاقيات المهنية عند التعامل مع المعلومات ومصادرها؟

2\_ ما هي الأخلاقيات المهنية السائدة بين الزملاء والمسؤولين داخل بيئة العمل على مستوى مختلف المكتبات الجزائرية؟

3\_ فيما تكمن الأخلاقيات المهنية التي يلتزم بها المكتبي في التعامل مع المستفيدين أثناء تقديم الخدمة لهم في مختلف المكتبات الجزائرية؟

3: فرضيات الدراسة:

وللإجابة على التساؤلات المطروحة قمنا بصياغة مجموعة من الفرضيات للتحقق من صحتها وهي كالتالي:

الفرضية العامة:

هناك مجموعة من الأخلاقيات المهنية للمهنة المكتبية يلتزم بها المكتبيين في أداء خدماتهم عند التعامل مع المعلومات والزملاء والمستفيدين بمختلف المكتبات الجزائرية تختلف من موظف لآخر.

أما الفرضيات الفرعية هي كالتالي:

1\_ يلتزم المكتبيين بمختلف المكتبات الجزائرية بأخلاقيات المهنة المكتبية عند التعامل مع المعلومات ومصادرها وذلك بحمايتها وإتاحتها في الوقت المناسب لمستخدميها.

2\_ يتبادل المكتبيين الالتزام بالأخلاقيات المهنية على مستوى مختلف المكتبات الجزائرية عند التعامل مع الزملاء والمسؤولين وذلك باحترامهم والعدل بينهم داخل بيئة العمل.

3\_ يلتزم المكتبيين بأخلاقيات المهنة المكتبية عند التعامل مع المستفيدين من خلال مساعدتهم وتقديم الخدمات لهم على مستوى مختلف المكتبات الجزائرية.

4: أهمية الدراسة:

تكمن أهمية هذه الدراسة في كونها تدرس موضوع هام، وهو أخلاقيات المهنة المكتبية لأخصائي المكتبات، وهو موضوع مهم لا يمكن الاستغناء عنه بل ازدادت الحاجة إليه اليوم وذلك نتيجة لانتشار بعض التصرفات غير السوية وتراجع الالتزام بالقيم والمبادئ الأخلاقية التي تضبط عمل المهنة المكتبية فالانشغال بتطوير المكتبات بالوسائل التقنية والتكنولوجية أمر مهم لكن لا يجب أن يكون على حساب الإغفال عن مراقبة الالتزام الأخلاقي في العمل، لأن الأخلاقيات المهنية تكتسب دوراً محورياً في تأثيرها على العاملين، فمهما بلغت المهنة من تطور وتكنولوجيا وحداثة لا يمكنها الاستغناء عن عنصرين مهمين ألا وهما أخصائي المكتبات وما يمتاز به من أخلاقيات مهنية، فالأخلاق موجودة في كل ركن من أركان عمله وبدونها يفقد العمل فعاليته لذا يجب وجود درجة من الثقة، الأمانة، والصدق فالالتزام بها يقوم سلوك المكتبي ويرفع من مستواه المهني، كما يحيي روح المسؤولية في نفسه ويجعله يتعاون مع الجماعة من أجل حل مشاكل العمل وبلوغ الهدف المنشود، لذا أخلاقيات المهنة المكتبية موضوع مهم ويزداد أهميته عند الالتزام به وتطبيقه، ومن أهمية الموضوع اكتسبت دراستنا الأهمية الكبرى لما لها من ضرورة في الوقت الراهن من أجل توعية المكتبيين بأهمية وفعالية الأخلاقيات المهنية أثناء ممارسة العمل لضمان نجاحه في المكتبة وهذا متوقف على حرص المكتبي الالتزام بها وتطبيقها مهما كانت الظروف، كما أن دراستنا مهمة كونها لم يسبق التطرق لها بجامعة الجيلالي بونعامة خميس مليانة وبالتالي هي إثراء لشعبتنا، وأن موضوع الدراسة لم يعالج كثيراً في الجزائر وهذا ما صعب علينا وجود الدراسات السابقة.

5: أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف، التي نأمل أن تكون إضافة للبحث العلمي وللمهنة المكتبية وهي كالتالي:

- \_ تحديد مستويات الالتزام بأخلاقيات المهنة المكتبية للمكتبيين العاملين بمختلف المكتبات.
- \_ نشر الوعي المهني لأخصائي المكتبات ومراكز المعلومات.
- \_ الوصول إلى نتائج وتقديم مقترحات عن واقع الأخلاقيات المهنية للمهنة المكتبية لمساعدة المكتبيين ومتخذي القرار لتقويم أعمالهم ومعرفة مواطن الضعف لتصحيحها.
- \_ التعريف بأهم الصفات المهنية التي يجب أن يتحلى ويلتزم بها العاملون في المكتبات عند التعامل مع المعلومات والزلاء والمستفيدين.

6: أسباب اختيار الموضوع:

هناك مجموعة من الأسباب دفعتنا لاختيار موضوع أخصائي المكتبات والتزامه بأخلاقيات المهنة المكتبية نذكر منها:

- الرغبة في تسليط الضوء على أهمية الاهتمام بالمكتبيين والأخلاقيات التي يتحلون بها أثناء تقديم الخدمات قبل الاهتمام بالوسائل المادية، لأن الاستثمار في العنصر البشري هو المكون الأول لنجاح المكتبة أو أي عمل.

\_ محاولة إبراز أهمية الموضوع والحاجة إليه بسبب انتشار بعض السلوكيات اللاأخلاقية في ممارسة المهنة المكتبية.

\_ السعي إلى تنبيه المكتبيين إلى أحد الأسباب المهمة التي تؤدي إلى جذب أو تنفير المستفيدين من ارتياد المكتبة.

\_ الميل الشخصي لموضوع الأخلاقيات والحرص عليها كوننا في مجتمع مسلم.

7: منهج الدراسة:

المنهج خطوة مهمة في البحث العلمي توضح للباحث الطريق الذي يتبعه في معالجة موضوعه والمقصود به، أن المنهج عامة هو الطريق التي يتبعها الباحث في دراسة المشكلة لاكتشاف الحقيقة أو بمعنى آخر هو مجموعة من الإجراءات والخطوات التي يضعها الباحث عند دراسة مشكلة بحثه<sup>1</sup>، فهناك مجموعة من المناهج المختلفة التي تختلف باختلاف الدراسات والتخصصات فكل موضوع أو دراسة لها منهج معين يتلاءم معها، يضعه الباحث عند دراسة مشكلة بحثه.

أما المنهج المتبع في دراستنا فيتمثل في المنهج الوصفي التحليلي، كونه يعتمد على جمع البيانات وتحليلها بطريقة علمية وموضوعية من خلال أدوات البحث المنهجية، لذا فهو يتلاءم مع دراستنا التي استهدفت وصف واقع الالتزام الأخلاقي للمهنة المكتبية على مستوى مختلف المكتبات.

حيث اعتمدنا في المجتمع الخاص بالمكتبيين على أسلوب العينة كون المجتمع كبير ولا نستطيع التوصل إلى كل أفراد.

<sup>1</sup> بدوي، عبد الرحمان. مناهج البحث العلمي. القاهرة: دار النهضة العربية، 1963. ص.9

8: حدود الدراسة:

كل دراسة يجب أن تحدد وتضبط من خلال تحديد المجالات والحدود الأساسية لها، وتمثل في الحدود الموضوعية والبشرية والزمنية باعتبارها عناصر تساعد في التحكم الجيد في موضوع الدراسة وتمثل الحدود فيما يلي:

1\_ الحدود الموضوعية: تتمثل في موضوع أخصائي المكتبات ومدى التزامه بأخلاقيات المهنة المكتبية عند التعامل مع المعلومات والزلاء والمستفيدين.

2\_ الحدود البشرية: تتمثل في المجال البشري وهو:

\_ المكتبيين العاملين بمختلف المكتبات في الجزائر.

3\_ الحدود الزمنية: وهي الفترة المحددة لإنجاز الدراسة والتي بدأت من شهر سبتمبر 2019 إلى وقت تسليم المذكر شهر سبتمبر 2020.

9: مجتمع وعينة الدراسة:

تعتبر هذه المرحلة هي مرحلة التعرف على المجتمع الذي سندرسه، فيتم القيام بدراسة استطلاعية للتعرف عليه وتحديد ما إذا كان بإمكاننا دراسته أم لا، وذلك وفق لإمكانات الباحث المادية والفكرية من جهد ومال ووقت.

وعليه فمجتمع دراستنا انحصر في المكتبيين أعضاء مجموعة: أخصائي المكتبات والتوثيق والأرشيف في الجزائر الذي يقدر عدد أعضائها الناشطين على موقع فايسبوك ب: 18.354 ألف وهم في تزايد مستمر أما عدد الذين أجابوا على الاستبيان قدر ب: 51 مكتبي وهم العينة التي اعتمدها في الدراسة.

تحديد عينة الدراسة:

نظرا لعدم تمكننا من دراسة كل المكتبيين الموجودين في الجزائر لعدم توفر الإمكانيات والظروف الملائمة لذلك قمنا بالاستعانة بالعينة التي تمثل نسبة صغيرة حسب قدراتنا وإمكانياتنا، حيث أن نوع العينة المختارة هي عينة غير الاحتمالية (العارضة أو العرضية) لعدد من المكتبيين المقدر عددهم ب (51) مكتبي، فنحن وضعنا أو نشرنا الاستبيان في المجموعة وكل من صادفه وأراد الإجابة عنه أجاب.

10: أدوات جمع البيانات:

هناك مجموعة من أدوات البحث العلمي، التي يستخدمها الباحث لانجاز دراسته، ومن الأدوات التي اعتمدنا عليها في جمع البيانات حول الموضوع محل دراستنا، الاستبانة. حيث يمكن تعريف الاستبانة أو الاستبيان " بأنه أداة ملائمة للحصول على المعلومات والبيانات وحقائق مرتبطة بواقع معين، ويقدم الاستبيان بشكل عدد من الأسئلة يطلب الإجابة عنها من قبل عدد من الأفراد المعنيين بموضوع الاستبيان"<sup>2</sup>

حيث قمنا بوضع استبيان الكتروني موجه للمكتبيين العاملين بمختلف المكتبات والناشطين في مجموعة خاصة بأخصائي المكتبات والتوثيق والأرشيف في الجزائر على موقع فايسبوك.

10:1: محاور الاستبيان:

اشتمل الاستبيان على (34) سؤالاً موزعاً على محاور الاستبيان، حيث قسم الاستبيان إلى:

صفحة العنوان: تتضمن هذه الصفحة مجموعة من المعلومات الأساسية والتعريفية حول عنوان الدراسة، معلومات عن مصدر الاستبيان والهدف منه، التخصص والجامعة التابع لها الشهادة المحضرة.

معلومات عامة: تشتمل على أسئلة تقديمية عامة لمعرفة خصائص ومعلومات عن المجتمع المدروس.

المحور الأول: أخلاقيات التعامل مع المعلومات ومصادرها هذا المحور يتضمن أسئلة واستفسارات خاصة بالأخلاقيات المستعملة والملتزم بها أثناء التعامل مع المعلومات ومصادرها.

المحور الثاني: أخلاقيات التعامل مع الزملاء والمسؤولين أسئلة هذا المحور تدور حول أهم الأخلاق المستعملة والموجودة بين الزملاء والمسؤولين في علاقاتهم المهنية داخل بيئة العمل التي تجمعهم على مستوى المكتبة.

المحور الثالث: أخلاقيات التعامل مع المستفيدين تتمثل أسئلة هذا المحور في كل ماله علاقة بأخلاقيات التعامل مع المستفيدين أثناء الاحتكاك بهم وتقديم الخدمات والمصادر لهم.

<sup>2</sup> ذوقان، عبيدات، عدس، عبد الرحمان، كايد، عبد الحق. البحث العلمي مفهومه وأدواته وأساليبه. [د.م.]: دار الفكر، 1984. ص. 117.

10:2: توزيع الاستبيان:

عملية إعداد الاستبيان ومحاوره كانت دائما تحت إشراف وتوجيهات الأستاذ المشرف مع الحرص على تطبيق المعلومات النظرية التي تلقيناها حول كيفية إعداد الاستبيان من خلال مادة منهجية البحث العلمي، فيجب أن يكون هناك تطابق بين الأسئلة الفرعية والفرضيات الفرعية التي تسقط أو تمثل في محاور الاستبيان وتكون هذه المحاور تخدم الفرضيات وتساعد على التحقق من صحتها أو خطئها.

بحيث عند الانتهاء من شكله النهائي تم تحكيمه من طرف ثلاثة أساتذة بقسم علم المكتبات، وتجريبه على عينة من المكتبيين في جامعة الجيلالي بونعامة خميس مليانة قبل الخروج من الجامعة، وبعد أن اكتملت كل التعديلات والتصحيحات طوال فترة انجازه بعد موافقة الأستاذ المشرف تم إعداده في نسخته الالكترونية ونشره في مجموعة أخصائي المكتبات والتوثيق والأرشيف في الجزائر من منتصف شهر جوان إلى غاية منتصف شهر أوت مع المحاولات الكثيرة لجمع أكبر عدد من الإجابات. في الأخير توصلنا إلى 51 عينة لضيق الوقت المتبقي للدراسة اكتفينا بهذا القدر المتبقي للدراسة وبدأنا التحليل.

11: المعيار المستخدم في التهميش:

اعتمدنا في توثيق المصادر والمراجع التي اعتمدنا عليها في دراستنا على:

المعيار الصادر عن المنظمة العالمية للتقييس (iso) وهو معيار iso690-2، الخاص بتوثيق المصادر المطبوعة والالكترونية.

12: الدراسات السابقة:

هناك مجموعة من الدراسات التي تناولت موضوع أخلاقيات المهنة المكتبية خصوصا مع البدايات الأولى للمكتبات في الدول الغربية، أما عن الدول العربية فقد لقي الموضوع اهتماما كبيرا بدعوة إلى إنشاء ميثاق عربية مستقاة من تعاليم الدين الإسلامي وهي تعالج الموضوع من زوايا مختلفة. ومن الدراسات السابقة الخاصة بموضوعنا نذكر:

12:1: الدراسات العربية:

1): دراسة محمد مجاهد الهلالي والتي جاءت تحت عنوان "الأخلاقيات المهنية للعاملين في مؤسسات المعلومات العربية جامعة السلطان قابوس" هي عبارة عن فصل من كتاب أخلاقيات المعلومات، أجريت على عينة من المكتبيين والمسؤولين في المهنة في مؤسسات المعلومات العربية (مصر، سلطنة عمان، الكويت) فضلا عن عينة مختارة من أعضاء هيئة

التدريس بقسم دراسة المعلومات، هدفت الدراسة إلى التأكيد على أهمية الأخلاقيات المهنية للعاملين في مؤسسات المعلومات العربية، الدعوة إلى إعداد ميثاق أخلاقي للمكتبيين، حيث اعتمد فيها الباحث على المنهج الوصفي التحليلي، بحيث توصل إلى مجموعة من النتائج نذكر منها: ضرورة الإسراع في إنشاء المواثيق الأخلاقية في مؤسسات المعلومات العربية كغيرها من المؤسسات، إنشاء ميثاق عربي أصيل غير مستورد أو معرب يستلهم محاوره من ثوابت الأمة العربية وتراثها الشرعي ويكون القائم على الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم) ، كما قدمت الدراسة مجموعة من المبادئ والقواعد العامة ذات الصلة بالميثاق الأخلاقي وهي رعاية الميثاق، ركائز الميثاق، ضمانات فعالية الميثاق والإجراءات والآليات التي تسبق إعلان الميثاق وهذا كله لإنجاز ميثاق أخلاقي عام يجمع كل المبادئ والقيم والإرشادات والسلوكيات الأخلاقية الواجب توفرها في المهنة المكتبية<sup>3</sup>.

(2): دراسة نشرت في شكل مقالة للباحثة نجاح القبلان بعنوان "أخلاقيات المكتبات والمعلومات ومكانتها من وجهة نظر العاملين في مكتبة الملك فهد الوطنية". أجريت سنة 2002 ، تناولت فيها دور الأخلاقيات المهنية وأهميتها في تطوير مؤسسات المعلومات و أهم الصفات التي ينبغي أن يتحلى بها اختصاصيو المعلومات ، كما قدمت الدراسة مجموعة من الحلول المناسبة لوضع ميثاق أخلاقي بالمكتبات السعودية.

(3): دراسة نجلاء محمود محمد خليل بعنوان أخلاقيات مهنة المكتبات والمعلومات بجامعة المنوفية، وهي مذكرة ماجستير نوقشت عام 2004 بمصر، وقد أجريت هذه الدراسة على عينة من أمناء المكتبة والعاملين فيها حيث توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: ذكر مجموعة من الالتزامات الأخلاقية تقع على عاتق أمناء المكتبات والعاملين فيها وهي التزامات تتجسد في قيم الحق والواجب، التزامات اتجاه النفس، المهنة، المكتبة، المستفيدين، المجتمع والزلاء. كما ركزت الباحثة على دراسة أهمية الأخلاقيات المهنية إلى جانب القواعد الأخلاقية المعاصرة في مجال المكتبات للتوصل إلى أوجه القصور فيها وتحديد المبادئ العامة والقيم المشتركة والمعايير الأخلاقية والخطوط الرئيسية للعاملين بالمكتبات. كما تطرقت إلى ذكر الصفات المهنية التي يجب أن يتحلى بها العاملون في مؤسسات المعلومات وضرورة الالتزام بها وتحديد وتحليل الموضوعات القانونية لسلوك العاملين بخدمات المعلومات والتعرف عليها<sup>4</sup>.

<sup>3</sup> خليفة، شعبان، عليان، ربيعي، دسوقي، فايزة وآخرون. أخلاقيات المعلومات [على الخط]. جدة: الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات، 2013. ص.13. متاح على الرابط: <<http://arab-aqli.org>>. (اطلع عليه يوم: 2020/01/07)

<sup>4</sup> محمود محمد خليل، نجلاء. أخلاقيات مهنة المكتبات والمعلومات. جامعة المنوفية [على الخط]. مذكرة ماجستير: قسم المكتبات والمعلومات، جامعة المنوفية. 2004. متاح على الرابط: <[main.eulc.edu.eg](http://main.eulc.edu.eg)>

4) مقالة للباحثة سمية الزاحي التي جاءت بعنوان ميثاق أخلاقيات المهنة للإتحاد العربي للمكتبات والمعلومات: خطوة لتوثيق أخلاقيات المهنة المكتبية في الدول العربية في ضوء الموثيق العالمية الصادرة في مجلة: cybrariansjournal عام 2015 تناولت من خلالها مفاهيم أخلاقيات المهنة المكتبية وتطورها وأهميتها، ثم تطرقت إلى مفاهيم الموثيق الأخلاقية وأهميتها وأنواعها إلى جانب التحدث عن أخلاقيات المهنة المكتبية بالدول العربية مع عرض نموذج الميثاق الأخلاقي للمهنة للإتحاد العربي للمكتبات والمعلومات كما تناولت في الأخير مقترح لميثاق أخلاقيات مهنة المكتبات والمعلومات.

### 12:2: الدراسات الأجنبية:

5) تناولت دراسة ستالندورف (Stahlendorf) 2004 موضوع الأخلاقيات المهنية وأهميتها، كما ناقشت المشاكل الأخلاقية وكيفية التصدي لها من خلال تقديم الحلول المناسبة، وأكدت على أهمية التعليم والتدريب والتطوير مع التركيز على الممارسات المهنية الميدانية لصالح الأخلاقيات وموثيقها<sup>5</sup>.

### 12:3: المقارنة بين الدراسات السابقة ودراستنا:

عنوان الدراسة	أوجه التشابه	أوجه الاختلاف
1_ محمد مجاهد الهلالي الأخلاقيات المهنية للعاملين في مؤسسات المعلومات العربية	_ تشابه في جانب الدراسة دراسة أخلاقيات العاملين في المكتبات والمعلومات. _ من حيث المنهج المستخدم الوصفي التحليلي. والعينة التي تمثلت في المكتبيين	_ الباحث تناول موضوع ميثاق الأخلاقيات لمهنة المكتبات. بينما نحن درسنا الالتزام بأخلاقيات المهنة المكتبية الباحث درس الأخلاقيات فيمجموعة من الدول العربية عمان الكويت مصر بينما نحن درسناها في الجزائر _ الدعوة إلى ضرورة إنشاء ميثاق أخلاقي للمهنة المكتبية، أما دراستنا تدرس مدى التزام المكتبيين بأخلاقيات المهنة المكتبية الموجودة في هذه

<sup>5</sup> خليفة، شعبان، عليان، ربيعي، دسوقي، فايزة. نفس المرجع السابق. ص. 26

المواثيق.		
<p>أما الاختلاف فيمكن في أن دراسة نجلاء تناولت القواعد الأخلاقية لمعرفة أوجه القصور والضعف فيها، أما دراستنا تحدثت عن مدى التزام المكتبيين أثناء العمل بأخلاقيات المهنة المكتبية.</p>	<p>وضحت هذه الدراسة أهمية أخلاقيات المهنة المكتبية للعاملين في مجال المكتبات، كما تناولت دراستنا ضرورة الالتزام بأخلاقيات المهنة التي يجب ان يتحلى بها العاملون في المكتبات _ التشابه في العينة المختارة.</p>	<p>2_ نجلاء محمود خليل: أخلاقيات مهنة المكتبات والمعلومات بجامعة المنوفية</p>
<p>تناولت دراستها دور الأخلاقيات المهنية وأهميتها في تطوير مؤسسات المعلومات إضافة إلى تقديم مجموعة من الحلول المناسبة لوضع ميثاق أخلاقي، أما دراستنا فتناولت واقع التزام المكتبيين بأخلاقيات المهنة المكتبية أثناء تأدية مهامهم.</p>	<p>حيث تشابهت دراستها مع دراستنا في بيان أهم الصفات التي ينبغي على أخصائي المكتبات والمعلومات التحلي بها وضرورة تجسيدها</p>	<p>3_ نجاح القبلان: أخلاقيات المكتبات والمعلومات ومكانتها من وجهة نظر العاملين في مكتبة الملك فهد الوطنية .</p>
<p>ناقشت دراسته المشاكل وكيفية التصدي لها من خلال تقديم الحلول المناسبة، وأكدت على أهمية التعليم والتدريب والتطوير مع التركيز على الممارسة المهنية الميدانية لصالح الأخلاقيات ومواثيقها. أما دراستنا فركزت على مدى التزام أخصائي المكتبات والمعلومات بأخلاقيات المهنة المكتبية.</p>	<p>تناولت كلا الدراستين موضوع الأخلاقيات المهنية للمهنة المكتبية وأهميتها</p>	<p>5_ ستالندورف: الأخلاقيات المهنية للمهنة المكتبية</p>

<p>_الاختلاف أولاً في نوع الدراسة الأولى مقال والثانية مذكرة. _ التركيز في المقال عن إنشاء ميثاق أخلاقي عربي يحتوي على المبادئ الواجب توفرها في المهنة، أما دراستنا فدرست مدى الالتزام بهذه الأخلاقيات أثناء ممارسة المهنة المكتبية.</p>	<p>_ مناقشة المفاهيم الأخلاقية للمهنة المكتبية وكذا الموثيق الأخلاقية في كلا الدراستين. _ عرض نموذج عن ميثاق أخلاقي للمهنة المكتبية.</p>	<p>4)سمية الزاحي: أخلاقيات المهنة للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات:خطوة لتوثيق أخلاقيات المهنة المكتبية في الدول العربية في ضوء الموثيق العالمية.</p>
--	--	---

## الفصل الأول:

### المهنة المكتبية وأخصائي المكتبات والمعلومات

- أولاً: المهنة المكتبية
- ثانياً: أخصائي المكتبات والمعلومات

## تمهيد:

احتلت مهنة المكتبات والمعلومات عموماً مكانةً جد مهمة منذ القدم عبر الحضارات سواء في العالم الغربي أو العربي، لما كان لها من دور في مد المثقفين، والباحثين، وجميع شرائح المجتمع بالمعلومات التي يحتاجون إليها. فهي الجامع لعلوم وذاكرة وثقافات البلدان، وهي تتطور باستمرار مما استدعى تطوراً مماثلاً في مهارات المكتبيين والعاملين فيها، من خلال توفير العديد من الوسائل نذكر منها التكوين والتعليم الأكاديمي في تخصص علم المكتبات، إلى جانب تحقيق التنمية المهنية للمكتبيين من أجل إكسابهم مهارات جديدة مسيرة للعصر، مع وجود جمعيات تحضنها وتدافع عن مصالحها ومصالح موظفيها ومستخدميها، بالإضافة إلى استعمال تكنولوجيا المعلومات في المهنة المكتبية، وهذا ما وفر عليها العديد من الأعمال الروتينية وخلق لها جودة في الخدمات لإرضاء المستفيدين، فكل هذه العناصر لها دور مهم تمارسه داخل المهنة المكتبية نتعرف عليه في المحتوى.

## أولاً: المهنة المكتبية:

إن مفهوم المهنة المكتبية يختلف اليوم ويتطور تماشياً مع متطلبات العصر، فالمستفيدين اليوم من المهنة المكتبية تتاح لهم العديد من الخيارات والبدائل مما يتناسب وحاجاتهم وطلباتهم فهم لا ينتظرون طويلاً، بل يختارون الكفاءة والجودة والإتقان والسرعة وحسن المعاملة وأحسن احتياجاتهم، لذا يسعى موظفي المكتبة أن يعملوا كل ما بإمكانهم من تطوير وتنظيم ليرتقوا بالمهنة المكتبية إلى تطلعات المستفيدين.

### 1: مفهوم المهنة المكتبية:

عرف الإنسان مهنة المكتبات منذ العصور القديمة، ومارسها على غرار بقية المهن المعروفة آنذاك وكان القائم على شؤون المكتبة ينال مكانة عالية في المجتمع، حيث كانت المكتبة مكاناً لإنعاش الروح لدى الفراعنة، ونفس الاحترام كان يوليه اليونانيون إلى المكتبة والمشرف عليها.

### 1:1: مفهوم المهنة:

حسب معجم إدارة الموارد البشرية هي: "وظيفة يمتنها الفرد ويحتاج إلى التعليم لسنوات عديدة في مجال متخصص من العلوم، كالمحاماة، الهندسة، الطب، المكتبات".<sup>1</sup>

### 1:2: مفهوم المهنة المكتبية:

أما المهنة المكتبية بتعريفها الإجرائي: "هي مهنة العاملين بمرافق ومؤسسات المعلومات على اختلاف أنواعها ومستوياتها" أو هي مهنة القائمين على توفير وإتاحة المعلومات للمتريدين على المكتبة"<sup>2</sup>

حيث تطورت المكتبات وتنوعت بتنوع المهام الموكلة لها، فأصبحت تتعلق أساساً "برصد الإنتاج الفكري ومعالجته وحفظه ووضع وسائل لاسترجاعه لخدمة المستفيدين من مختلف الأصناف والمستويات".<sup>3</sup>

<sup>1</sup> الصحاف، حبيب. معجم إدارة الموارد البشرية. بيروت: مكتبة البان، 1997. ص.25.

<sup>2</sup> الشامي، أحمد؛ محمد حسب الله، السيد. المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات والمعلومات: إنجليزي-عربي. الرياض: دار المريخ، 1989. ص.83.

<sup>3</sup> عبد الهادي، محمد فتحي. اتجاهات حديثة في المكتبات والمعلومات. القاهرة: دار غريب للنشر والتوزيع، 1997. ص.49.

"وقد احتلت مهنة المكتبات والمعلومات عموما مكانة جد مهمة في خدمة التطور العلمي والتقني، من خلال دورها في مد المثقفين، والباحثين، والدارسين، والمهندسين، والفنيين، بالمعلومات التي يحتاجون إليها، ولا يكتب لأي نشاط اقتصادي، اجتماعي، ثقافي، علمي أن يتطور من دون استهلاك مستمر للمعلومات، وقد بات من اللازم إنشاء مراكز معلومات على مستوى المؤسسات المختلفة، لتغطية احتياجاتها من المعلومات، إذ أن الوصول للمعلومات بطريقة سهلة وفعالة له أهمية كبيرة لجميع قطاعات المجتمع، ولتحقيق هذه الاحتياجات والطلبات لا بد من توظيف عدد كافي من أخصائي المكتبات والمعلومات، وهذا ما يؤدي إلى استرجاع المهنة المكتبية لمكانتها التي ضاعت منها منذ أمد بعيد وعلم المكتبات في شقه المهني يتوافق مع بقية المهن الأخرى، حيث أن الدول النامية أصبحت مقتنعة أنه لا يمكن تحقيق نهضة شاملة من دون الاعتماد على العلم والمعرفة، لتحقيق ذلك وأن التحكم فيها لا يتم من دون أفراد لهم من التكوين والتدريب والخبرة الكافية في مجال تسيير المعلومات".<sup>1</sup>

ومنه من خلال ما سبق نقول أن مهنة المكتبات هي مهنة يقوم العامل فيها بالسهرة على توفير وإتاحة مصادر المعلومات، من خلال اقتناءها ومعالجتها وتخزينها لبثها جاهزة للمستفيدين وقت طلبها.

### 2: التطور التاريخي للمهنة المكتبية:

تعد المهنة المكتبية من أقدم المهن التي عرفتها البشرية، حيث ارتبط ظهورها بظهور المكتبات القديمة التي كانت تحتوي مختلف الأوعية القديمة والتاريخية التي ميزت الحضارات والثقافات الشعبية المتعاقبة، لهذا فإن المكتبي تغير وتطور عبر العصور وذلك ارتباطا وتماشيا مع تطور مفهوم المكتبة.<sup>2</sup>

فكان المكتبي الذي توكل له المهمة في الأغلب هو العالم، أو الباحث، أو المثقف، أو الشخص الذي له دراية بالكتب وما يرتبط بها، فنجده قيما على الألواح وكاهنا ذا مرتبة عالية في العراق القديم، ومن العلماء والباحثين البارزين في القصر الملكي بمصر القديمة. كما حضي أمين المكتبة في الحضارة اليونانية بنفس المكانة التي حضي بها مكتبي الحضارة المصرية حيث يعتبر في القصر موظفا بارزا يختار من أبناء العائلات النبيلة والمثقفة.<sup>3</sup>

### 2:1: الحضارات القديمة:

"ارتبط ظهور المهنة المكتبية بظهور المكتبات ، بداية من المكتبات التي تدل عليها آثار البابليين والآشوريين في العراق ثم الفراعنة في مصر قديما ، حيث كان السومريون يسمونها بيت اللوحات الكبيرة

<sup>1</sup> بن السبتي، عبد المالك. أفاق تطوير مهنة المكتبات والمعلومات في الجزائر. مجلة المكتبات والمعلومات. 2006. مج. 3، ع. 1، ص. 25.

<sup>2</sup> المدادحة، احمد نافع. أنواع المكتبات. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2011. ص. 17.

<sup>3</sup> بن السبتي، عبد المالك. نفس المرجع. ص. 26.

لأنها كانت مليئة بالألواح الطينية، أما الفراعنة فقد أطلقوا عليها قاعة كتابات مصر أو مكان إنعاش الروح وإذا انتقلنا إلى اليونان لوجدنا كلمة (Bibliotheca) للدلالة على المكتبة والكلمة تعني المكان الذي توضع فيه الكتب ولا تزال شائعة في فرنسا والدول التي تتكلم اللاتينية أما الرومان فقد استعملوا كلمة (Libri) وتعني الكتاب نفسه، ومنها جاءت كلمة (Library) والتي تعني كلمة للبحث والمطالعة، وتعتبر كلمة مكتبة كلمة حديثة في العالم العربي ولم تستخدم إلا في القرن التاسع عشر. فقد استخدم العرب كلمة دار وكلمة خزانة وكلمة بيت للدلالة على المكتبة<sup>1</sup>.

## 2:2: الحضارة العربية الإسلامية:

ارتبط تاريخ المهنة المكتبية في الحضارة العربية الإسلامية بتاريخ المكتبات، والمعروف أن العرب قبل الإسلام لم يهتموا بالتدوين فقد اعتمدوا أساساً على الذاكرة والحفظ، ولهذا لم يكن لديهم سجلات

مدونة أو ما يشكل مكتبة ويمكن ربط ذلك بنمط الحياة البدوية والأمية التي كانت منتشرة قبل مجيء الإسلام، إضافة إلى انعدام مواد الكتابة ما عدا الكتابة على عظام الحيوانات والرق وسعف النخل.

وقد كان لمجيء الإسلام ونزول القرآن الكريم أثر كبير في ظهور التدوين وبداية الاهتمام به وكانت البداية بتدوين القرآن الكريم، ولهذا يعتبر كتاب الله هو أول نص باللغة العربية طبع على شكل كتاب بالمفهومين العلمي والمادي الذي يعرف عن الكتب، كما كان لتدوين الحديث النبوي الشريف أثر إيجابي في تطور التدوين عند المسلمين، حيث ظهرت أولى المكتبات الإسلامية وازدهرت في العصر العباسي نظراً لازدهار حركة التأليف وتشجيع العلماء وانتشار صناعة الورق وتطور مهنة الوراقين. حيث أن ظهور أولى المكتبات في الإسلام أدى إلى ظهور فئة من القائمين على المكتبات لحماية وفرة محتوياتها مثل:

\_ مكتبات المساجد والقائمين على الألواح والمصاحف وتغليفها وترميمها.

\_ مكتبات الخلفاء حيث كانت تجمع أمهات الكتب من الهدايا والهبات وتميز المكتبيين الأوائل في الحضارة الإسلامية بكونهم أصحاب ثقافة واسعة وإلهام كبير بمختلف العلوم كالفلسفة والدين والطب<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> عليان، ربيعي مصطفى، النجدواي، أمين. مقدمة في علم المكتبات والمعلومات. عمان: دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع، 1992. ص.

102

<sup>2</sup> صبيح، إبراهيم؛ حماد، أحمد. وآخرون. المكتبة العربية والثقافة المكتبية. عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع، 1999. ص. 102.

## 2:3: العالم الغربي: (أوروبا - أمريكا)

شهدت الحياة الفكرية في أوروبا ركودا خاصة بعد اجتياح الإمبراطورية الرومانية من قبل البرابرة فزالت المكتبات التي كانت تحتفظ خلاصة الفكر اللاتيني والروماني ولم تسلم إلى المكتبات الموجودة في الإدارة والكنائس، إلى غاية القرن الحادي عشر أين بدأ ظهور الإصلاحات في أوروبا وظهرت الجامعات في فرنسا، إيطاليا، وبريطانيا، وبدأت سيطرة الكنيسة في الزوال، إلى أن ظهرت الطباعة في القرن الخامس عشر على يد الألماني "غوتمبرغ" وشهد القرن السابع عشر ظهور العديد من المكتبات الوطنية في أوروبا.<sup>1</sup> بعد الحرب العالمية الثانية أي في النصف الثاني من القرن التاسع عشر تطورت مهنة المكتبات بوتيرة سريعة في أوروبا، حيث شهدت هذه الفترة تطور تأهيل المكتبيين، حيث بدأ في الخمسينات ظهور التدريس والتدريب في المكتبات والمعلومات وصدور الكتب والمجلات وعقد الندوات.

وبمرور الأزمنة وانتشار المكتبات وتعقد المهام والأعمال المكتبية، أصبح من الضروري إنشاء مدارس نظامية تأخذ على عاتقها إعداد وتأهيل المكتبيين القادرين على تسيير تلك المؤسسات. وعليه كانت الانطلاقة الرائدة في ألمانيا حيث ظهرت أول مدرسة بشكل منهجي عام 1886، ثم توالى المؤسسات التعليمية في باقي أنحاء العالم.<sup>2</sup>

أما في الولايات المتحدة الأمريكية، بدأ التعليم الأكاديمي للمكتبات والمعلومات في جامعة كولومبيا عام 1887، حيث أنشأت ثاني مدرسة على المستوى العالمي في تخصص المكتبات، وكان مؤسسها العالم والمكتبي الشهير "ملفيل ديوي" وقد ضمت الدفعة الأولى المسجلة للسنة الأولى آنذاك عشرون طالبا.<sup>3</sup>

وانطلاقا من ذلك التاريخ، عرفت مدارس علم المكتبات تطورا تدريجيا حيث بلغ عدد المدارس المهنية المعتمدة من طرف "جمعية المكتبات الأمريكية" 59 مدرسة في سنة 1985، يقوم فيها التكوين عادة على أساس التخصص المهني كما أنّ معظم تلك المدارس تقدم دراسات على مستوى ما بعد التخرج.<sup>4</sup>

<sup>1</sup> صوفي، عبد اللطيف. التكوين العالي في علوم المكتبات: أهدافه. أنواعه واتجاهاته الحديثة. عين مليلة: دار الهدى، 2003. ص. 22.

<sup>2</sup> غالب عوض، النوايسة. خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار الصفاء، 2000. ص. 26-27.

<sup>3</sup> عبد الهادي، محمد فتحي؛ محمود، أسامة السيد. دراسات في تعليم المكتبات والمعلومات. القاهرة: المكتبة الأكاديمية، 1995. ص. 17.

<sup>4</sup> بولحواش، نجية. التنمية المهنية للمكتبيين العاملين في المكتبة الوطنية: دراسة مسحية. [على الخط] مذكرة ماجستير علم المكتبات والتوثيق: جامعة الجزائر: 2008، ص. 27. متاح على الرابط: <http://biblio.univ-alger.dz> (اطلع عليه يوم 11\21\2009)

## 2:4: العالم العربي:

"بدأت مهنة المكتبات والمعلومات تتضح معالمها في الأربعينيات من القرن العشرين، وكانت مصر من الدول السبّاقة في الاهتمام بالمهنة المكتبية وتدريب علم المكتبات، وذلك بتأسيس "الجمعية المصرية للمكتبات سنة 1944" أين أخذت بالدعوة في الاهتمام بالمكتبيين وتأهيلهم والتحسيس بمدى أهمية فتح أقسام لتعليم المكتبات والمعلومات وتم ذلك فعلا في أرض الواقع.

ففي بداية الثمانينات افتتح قسم الوثائق والمكتبات بكلية الأدب بجامعة الإسكندرية 1981، ثم قسم آخر في الحلوان سنة 1982، وغيرها من الأقسام وهو ما سمح بالتكوين وتخرج العديد من الدفعات من المكتبيين والموثقيين وهذا بدوره دعم للمهنة المكتبية في مصر وفي العالم العربي".<sup>1</sup>

"وتعاقبت بعد ذلك أقسام علم المكتبات في سائر الدول العربية كالسودان في 1966، المملكة العربية السعودية والعراق في 1968، المغرب في 1974، الجزائر في 1975، ليبيا في 1976، تونس في 1979، وعمان في 1987، ويتخرج من هذه المعاهد أمناء المكتبات على كافة مستويات التعليم: الدبلومات المتوسطة، البكالوريوس، الليسانس، دبلومات الدراسات العليا، الماجستير والدكتوراه".<sup>2</sup>

## 2:5: تطور المهنة المكتبية في الجزائر:

بدأت بوادر هذه المهنة في الجزائر منذ مطلع الاستقلال، حيث واجهت المؤسسات الثقافية آنذاك مشكلة غياب الإطارات المختصة في المجال.

"بادرت المكتبة الوطنية منذ عام 1963 بتنظيم تكوين خاص بإعداد مختصين في المكتبات وذلك من خلال "التربص الهيداني الأول في الجزائر لتكوين المكتبيين المساعدين" والذي تمّ ترسيته بمرسوم رئاسي في 24 أفريل 1964. ولقد استحدث هذا التكوين تحت تسمية الشهادة التقنية للمكتبات والأرشيف "DTBA"، وكان عبارة عن "تربص ميداني بالمكتبة الوطنية مدّته ستة أشهر، ويتكفل بالتدريب مجموعة من المختصين التابعين لـ"مديرية المكتبات بفرنسا ومديرية الأرشيف الوطني بباريس ولقد تخرج في نطاق هذا التكوين حوالي 400 مكتبي مساعد".

وبعد عقد من الز من، ألغيت "الشهادة التقنية للمكتبات والأرشيف"، لتحل محلها شهادة الليسانس، وذلك في إطار التعليم العالي لعلم المكتبات والتوثيق، حيث انطلقت العملية في الجزائر العاصمة سنة 1975 ثم امتدت إلى قسنطينة سنة 1982 ووهران سنة 1983".<sup>3</sup>

<sup>1</sup> عبد الهادي، محمد فتحي. المكتبات والمعلومات: دراسات في الإعداد المهني والبيبليوغرافيا والمعلومات. القاهرة: مكتبة الدار العربية للكتاب، 1993. ص. 29-30.

<sup>2</sup> عبد الهادي، محمد فتحي، محمود، أسامة السيد. المرجع السابق. ص. 20.

<sup>3</sup> بولحواش، نجية. نفس المرجع السابق. ص. 29.

وهذا بتطبيق المفهوم الحديث للمكتبات ، حيث كانت من ضمن أولى الدول العربية التي بدأ بها التكوين الأكاديمي في علوم المكتبات رسميا سنة 1975 سبقتها قبل ذلك مصر في بداية الخمسينات وكثير من الدول العربية، حيث سعت من خلال فتح هذا التكوين إلى:

- تدعيم أنظمة المعلومات بالمختصين في المجال العلمي والتقني.

- إعطاء دفع للبحث في مجال علوم المعلومات.<sup>1</sup>

### 3: أسس المهنة المكتبية:

لكل مهنة مهما كان نوعها أسس ومقومات تميزها عن باقي المهن، وعن مهنة المكتبات فإن أول أساس لها هو تكوين المكتبيين واعتماد تدريس تخصص علم المكتبات باعتباره القاعدة الأساسية للمهنة فهما المصدر الأساسي الذي تستقي منه المهنة موظفين أكفاء يقومون على شؤونها.

### 3:1: تكوين المكتبيين:

بالرغم من أن المهنة المكتبية موجودة منذ العصور القديمة إلا أنه لم يكن هناك تكوينا خاصا للمكتبيين، بل كان العمل في المكتبة يراعي فيه العلم والحكمة والمهارة، ومع انتشار المكتبات بمختلف أنواعها ازدادت الحاجة إلى المكتبيين، حيث بدأت بإجراء دورات تدريبية يشرف عليها مكتبيين لهم خبرة في الميدان، وفي النصف الثاني من القرن التاسع عشر شهد افتتاح أول كلية لتعليم المكتبات في العالم، حيث كانت جامعة كولومبيا بالولايات المتحدة الأمريكية هي السباقة لذلك، ثم تليها إنجلترا وفرنسا، وفيما يخص مدة التكوين تتراوح ما بين ستة أشهر أكاديمية، أو فصلين دراسيين أو أربعة فصول وكلها للحصول على الدرجة الجامعية، وهذا في كل من الولايات المتحدة الأمريكية وكندا.

أما في الدول العربية فقد كانت متأخرة في تكوين المكتبيين حيث بدأ في الربع الأول من القرن العشرين إرسال المكتبيين العرب في شكل بعثات إلى فرنسا وألمانيا، لحضور دورات تدريبية قصيرة المدى إلى أن تم افتتاح أقسام لتكوين المكتبيين في الدول العربية.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> غراممي، وهيبية. علم المكتبات والمعلومات: مفهومه ونشأته وتطور التكوين به في العالم الغربي والعربي. cybrariansjournal [على الخط]

متاح على الرابط «<http://journal.cybrarians.info>» (أطلع عليه يوم 19\12\2019 على الساعة 16:00)

<sup>2</sup> بن السبتي، عبد المالك. المرجع السابق. ص. 32.

### 3:2: تخصص علم المكتبات:

يعتبر علم المكتبات من الأسس المهمة في المهنة المكتبية، وهو من العلوم التي برزت خلال القرن التاسع عشر، وأكد وجوده وتطوره حيث يرتبط بالمعرفة الإنسانية ويساهم في حفظها وتيسير الحصول عليها وعند بدايته اعتمد على التجربة والملاحظة مثل العلوم الأخرى، أو هو "التخصص الذي يهتم بدراسة خصائص المعلومات وسلوكها وانتهاجها واستخدامها والقوى التي تتحكم في انسيابها وإدارتها ووسائل معالجتها وتجهيزها لأقصى درجة من الوصول والاستخدام"<sup>1</sup>.

### 3:2:1: مفهومه:

هو ذلك التعريف الذي انتهى إليه مؤتمران لمعهد جورجيا للتكنولوجيا بالولايات المتحدة أكتوبر 1961 وأفريل 1962 لدراسة مسائل التأهيل المهني للعاملين بالمكتبات والمعلومات في سنة 1962، فعلم المكتبات هو "علم المعلومات هو العلم الذي يدرس خواص المعلومات وسلوكها، والعوامل التي تحكم تدفقها، ووسائل تجهيزها لتيسير الاستفادة منها إلى أقصى حد ممكن. وتشمل أنشطة تجهيز إنتاج المعلومات وبنائها وتجميعها وتنظيمها واختزانها واسترجاعها وتفسيرها واستخدامها في مجالات أخرى من العلوم"<sup>2</sup>.

### 3:2:2: وظائفه في المكتبات:

كل المكتبات ومراكز المعلومات تمارس ثلاث وظائف أساسية بصرف النظر عن حجمها أو نوعها أو شكل أوعية المعلومات التي تخزنها، "حيث يقوم المتخصص بعلم المكتبات بانجاز ما يلي:  
أ/ اختيار أو اقتناء الأوعية طبقا لسياسة واضحة تضعها كل مؤسسة بعد دراسة طلبات المستفيدين وعلى ضوء الإمكانيات المتاحة لها.

ب/ تحليل الأوعية التي تقتنمها، وتنظيمها وحفظها طبقا لمجموعة من القواعد والمعايير والتقنيات لكي يسهل استرجاعها بما تتضمنه من معلومات بعد ذلك. وهي الوظيفة الأساسية لكل عمل مكتبة أو مركز معلومات لأنه لولا عملية التحليل والتنظيم لما استطاع أحد الوصول إلى هذه الأوعية ومعلوماتها.

<sup>1</sup> عبد الهادي، محمد فتحي. مقدمة في علم المعلومات. القاهرة: دار غرب للطباعة والنشر والتوزيع، 1983. ص. 64

<sup>2</sup> جمال، يوسف بدير. اتجاهات حديثة في إدارة المعرفة والمعلومات. 2013. ص. 128. متاح على الرابط: <<http://books.google.dz>>

ج/ استرجاع الأوعية وبث المعلومات طبقا لمتطلبات المستفيدين التي ترد فيشكل استفسارات وطلبات للمعلومات، وتقديمها إليهم في صورة عدد من الخدمات".<sup>1</sup>

### 3:2:3: الأفاق الجديدة للتكوين في علم المكتبات:

إن التكوين للعمل في المكتبات أصبح يتطلب مهارات جديدة وتقنيات تتماشى والعصر الذي نعيشه، من ثورة في المعلومات وتكنولوجياها، حيث فرض الاختيار بين مجموعة من المحاور الأساسية حددها الدكتور "عبد اللطيف الصوفي" كما يلي:

- **المحور الأول:** خدمات المعلومات والاستعلامات التي تضمن اكتساب القدرة على نقل المعلومات للمستفيدين وتجهيزها وتحضيرها بشكل معمق .
- **المحور الثاني:** تقنيات المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات والاتصال .
- **المحور الثالث:** إدارة المكتبات خاصة بالنسبة لتكنولوجيا الوسائط المتعددة. من أجل معالجة الأسئلة الآنية، والتطورات الحاصلة بتطبيقات هذه الوسائط وانعكاساتها على العمل المكتبي<sup>2</sup>

### 4: التنمية المهنية للمكتبيين:

تعمل التنمية المهنية باستمرار على تطوير مهارات العاملين وإكسابهم تقنيات حديثة في العمل تتماشى وظروف العمل من أجل التحسين والتطوير المستمر.

### 4:1: مفهوم التنمية المهنية:

إن الاهتمام بالتعليم الأكاديمي مرتبط بالتدريب المهني لأخصائي المعلومات ليواكب التطورات الحديثة فالتدريب المهني هو نفسه التنمية المهنية لأخصائي المعلومات، ويبدأ الإعداد لهذه المرحلة حيث تنتهي مراحل التعليم النظامي، ورغم حصول المتخصص على قدر من المعرفة والمعلومات الأساسية للثقافة من تلك المؤسسات التعليمية، فإنه يعتبر مجرد بدء طريق النمو المهني لأخصائي المعلومات والتنمية المهنية في المكتبات نشاط مخطط يهدف إلى إحداث تغيير في العاملين من ناحية المعلومات

<sup>1</sup> غرار مي سعدي، وهيبية.الوجع السابق.

<sup>2</sup> صوفي، عبد اللطيف.التكوين العالي في علوم المكتبات: أهدافه اتجاهاته الحديثة.قسنطينة:مخبر تكنولوجيا المعلومات ودورها في التنمية الوطنية، 2002.ص.72

والخبرات، والمهارات، ومعدلات الأداء وطرق العمل، وأساليبهم ما يجعلهم مؤهلين للقيام بأعمالهم بكفاءة واقتدار، ويتم هذا عن طريق التدريب الذي يعد من أهم عوامل التأهيل لأخصائي المعلومات.<sup>1</sup>

كما ترى الدكتورة "محيريق" أنّ التنمية المهنية هي "ذلك النوع من البرامج التعليمية، القصيرة المدى نسبيا، التي تهدف إلى أقلمة الأطر الوظيفية مع وضعية مستجدة أو تقنية حديثة، وتطويرها بما يناسب روح العصر. كما تهدف تلك البرامج التطويرية إلى الاندماج الفعلي للشخص داخل إطار عمله من أجل تحسين مرد وديته، وإقحامه في التبعات المرتبطة بطبيعة العمل، واقتناصه للفرص التعليمية واستغلاله لها استغلالا مثمرا لسد احتياجاته ودعم خبراته الوظيفية".

### 4:2: شروط التنمية المهنية:

لكي تحقق التنمية المهنية أهدافها، يجب "مراعاة الشروط التالي ذكرها.

- نوعية البرنامج الجيد وحسن اختياره.
- المعرفة اللازمة لأداء العمل.
- اكتساب المهارات العملية، في تطبيق هذه المعارف النظرية.
- التكاليف المناسبة التي يتحملها المتعلم في مؤسسته.
- الاستمرارية، مع إمكانية قياس فعالية التدريب.
- تلبية الاحتياجات الفردية للدارسين.
- مراعاة احتياجات سوق العمل. والموازنة الدقيقة والحكيمة بين الجانبين النظري والعملي.
- مناسبة الوقت الخاص بالحضور، والانتظام بالبرامج، وسهولة المواصلات وقرب موقع أو مقر العمل من أماكن إقامة أو عمل الدارسين.<sup>2</sup>

### 4:3: الكفاءة المهنية والرقى بالمهنة:

هناك مجموعة من الالتزامات التي يجب أن يتحلى بها العاملون بمهنة المكتبات والمعلومات وذلك بهدف رفع الوعي المهني، وترقية المهنة والاستخدام الأخلاقي للمعلومات بما يعني تطوير السياسات والأدوات اللازمة لذلك، مع تقديم أفضل الخدمات للجمهور والمجتمع."

<sup>1</sup> مقناني، صبرينة. (أعمال المؤتمر 24 للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات) الواقع المهني لأخصائي المعلومات بالمكتبات الجامعية لجامعتي قسنطينة (1) و(2) في ظل تكنولوجيا المعلومات الحديثة. ص. 221

<sup>2</sup> مكاتي، كريمة. أخصائيو المكتبات بين التكوين الجامعي والمهنة المكتبية: دراسة حالة أخصائي مكتبات جامعة معسكر. [على الخط] مذكرة ماجستير علم المكتبات والعلوم الوثائقية. وهران : 2006. ص. 60. متاح على الرابط: <<http://theses.univ-oran1.dz>> (اطلع عليه يوم

- يجب على المتخصصين في المكتبات والمعلومات، أن يؤدوا أعمالهم بدقة وكفاءة في المؤسسات التي يعملون بها، وأن يخلصوا في عملهم ويتحلوا بيقظة الضمير، وأن يلتزموا العمل الجاد من أجل الرقي بالمهنة والدفاع عنها.
- السعي لتحقيق أعلى مستوى من المعرفة المهنية والكفاءة، والعمل على تطوير المهارات، من خلال التنمية المهنية المستمرة، ومتابعة التطورات في مجال أعمالهم وتخصصاتهم إلى جانب الحرص على التكوين المتواصل والتطوير المهني.
- ضرورة امتلاك قدرات التعامل مع البيئة الرقمية ومهاراتها، لتقديم خدمات فعالة وشاملة ومتجددة، تتماشى مع روح العصر، وثورة المعلومات.
- احترام اللوائح و النظم والقوانين والحرص على تطبيقها، لضمان سير العمل في إطار أخلاقي متوازن لا يخضع للأهواء شخصية أو مجاملات وذلك حفاظا على كرامة المهنة وسمعتها الطيبة وسعيها نحو ازدهارها وتطويرها المتواصل.
- احترام أوقات العمل، وتخصيصها للواجبات المهنية، مع الحرص على مساعدة اختصاصي المكتبات الجدد، لتحسين أدائهم.
- على المتخصصين في المكتبات والمعلومات إدراك قيمة مصادر المعلومات، بجميع أنواعها والحرص على ممتلكات مؤسسة المعلومات التي يعملون بها، ومقتنياتها.
- الإيمان بمفهوم الخدمة والعمل على تحقيق أعلى درجات الجودة في الخدمات المقدمة للمستفيدين، والسهر على التكوين المتواصل<sup>1</sup>.
- التحلي بالأمانة العلمية في تقديم المعلومات أو عند الإجابة عن الاستفسارات
- التحلي بروح الشجاعة واليقظة المعلوماتية لمواكبة مطالب العصر، وآفاقه المتجددة ومبتكراته الحديثة.
- التحلي بروح المبادرة وتشجيع روح المشاركة في المعرفة والتعاون.
- العمل على عرض المهنة بروح علمية، وتحصيل مزيد من الدعم لها، والعاملين في مجالاتها ورفع شأنها، مع الحرص على جعلها أكثر جاذبية لتوسيع تسويقها<sup>2</sup>.

### 5: الجمعيات المهنية في المكتبات وعلاقتها بالمهنة:

نتيجة لانتشار المكتبات بكافة أنواعها وفي جميع أنحاء العالم، أصبحت الحاجة ملحة وضرورية لإيجاد مؤسسات مهنية هدفها الإشراف على هذه المكتبات وقيادتها من تطوير، وتنظيم العلاقات فيما

<sup>1</sup> عبد الهادي، محمد فتحي. محمود خليل، نجلاء. الميثاق الأخلاقي للمهنة المكتبية. الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات. متاح على الرابط <<https://arab-afli.org>> (اطلع عليه يوم 11\11\2019)

<sup>2</sup> عبد الهادي، محمد فتحي. محمود خليل، نجلاء. المرجع السابق

بينها، وتوحيد جهودها وأنشطتها في مختلف الميادين والمجالات. ولهذا ظهرت الجمعيات والاتحادات والمنظمات المكتبية المختلفة.

وتختلف الجمعيات المكتبية في طبيعتها ومستوياتها واهتماماتها، ويمكن تصنيفها على النحو التالي:

بالنسبة للتغطية الجغرافية تقسم هذه الجمعيات إلى:

\_ الجمعيات الدولية مثل IFLA.

\_ الجمعيات الإقليمية مثل الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات

\_ الجمعيات الوطنية، والجمعيات المحلية مثل جمعية المكتبات في مدينة معينة .

بالنسبة لموضوع الاهتمام، هناك:

\_ الجمعيات العامة، والجمعيات المتخصصة<sup>1</sup>

5:1: نماذج عن الجمعيات:

هناك مجموعة من الجمعيات الناشطة في المجال والمعروفة بصيتها العالمي على مستوى المهنة المكتبية نذكر منها:

5:1:1 جمعية المكتبات الأمريكية ALA:

تعتبر جمعية المكتبات الأمريكية American Library Association التي أنشئت عام 1876 أقدم وأكبر جمعية مكتبات العالم، ونشاطها واهتمامها موجه لكل أنواع المكتبات الوطنية والمدرسية والجامعية والمتخصصة التي تقدم خدمات إلى فئات معينة مثل المستشفيات والمعاهد والهيئات التجارية والحكومية والعضوية مفتوحة للأفراد والمكتبات والهيئات العلمية في الولايات المتحدة الأمريكية ودول العالم الأخرى، وتتعاون هذه الجمعية مع الجمعيات الأخرى والمكتبات وغيرها من الهيئات ذات العلاقة.

وبالنسبة لتنظيم العمل، فإن الجمعية تضم الأقسام والوحدات التالية:

1. المجلس Council وهو الجهاز المهيمن أو الإدارة العليا.

<sup>1</sup> ربيعي، مصطفى عليان. مقدمة في علم المكتبات والمعلومات. ط.2. عمان: دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع، 2001. ص.62

2. الهيئة الإدارية Executive Board وتشمل الإدارة المركزية للجمعية.
3. اللجان Committees وكل لجنة مسئولة عن قطاع يمثل كل أنواع المكتبات والشؤون المتعلقة بها، وعدد اللجان يختلف من عام لآخر.
4. الأقسام والإدارات Divisions كل منها مسئول عن مجال أو قطاع للاهتمام به ولكل قسم هيئة إدارية منتخبة ويتفرع عنها أقسام ولجان فرعية لمتابعة وتنفيذ الأهداف الموكلة إليها.
5. الموائد المستديرة Round tables وتتكون من أعضاء لهم اهتمام بموضوعات خاصة ومحددة لا تدخل في مجال الأقسام الأخرى الثابتة.
6. Chapters وهي وحدات مستقلة، كل وحدة تهتم بتنمية وتطوير المكتبات والخدمات المكتبية في منطقة جغرافية محددة.

ومن أنشطة هذه الجمعية وضع المعايير والتقنيات، حيث ساهمت في وضع معايير وتقنيات في حقل المكتبات والمعلومات، كما تتولى مسؤولية تقويم مدارس وأقسام علم المكتبات في الجامعات الأمريكية عن طريق وضع معايير، وأيضاً تشرف هذه الجمعية على إصدار مطبوعات متخصصة منها التقنيات، الفهارس، الأدلة، المعاجم والدوريات<sup>1</sup>.

#### 5:1:2 الاتحاد الدولي لجمعية المكتبات (I.F.L.A.)

الاتحاد الدولي لجمعية المكتبات، هو اتحاد دولي يعمل على تنمية التعاون بين مختلف بلدان العالم في مجال المكتبات والبيبليوغرافيات وإجراء البحوث والدراسات ويدير كذلك العلاقات الدولية للمكتبات وجمعيات المكتبيين. والبيبليوغرافين، في البداية أنشئ الاتحاد باسم اللجنة الدولية للمكتبات والبيبليوغرافيا وذلك مع سنة 1927 ثم أصبح 1929 يسمى بالاتحاد الدولي لجمعيات المكتبات (I.F.L.A.). حيث يقوم الاتحاد بإنجاز عدد هام من التقانين الدولية نذكر منها:

\_ قواعد الفهرسة الموحدة، مع الفهرس الموحد والإعارة الدولية.

\_ تبادل المطبوعات، الإحصائيات، الوثائق النادرة والثرينة.

\_ تعليم وتدريب علم المكتبات<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> اللجنة العلمية للنشر علم المكتبات والمعلومات. الرياض: مطبوعات مكتبة الملك فهد الوطنية، 2007. مج.1 (السلسلة الخامسة

(1. ص.50

<sup>2</sup> ربي مصطفى، عليان؛ النجداوي، أمين. نفس المرجع السابق. ص.56

5:1:3 الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (A.F.L.I)

هو منظمة مهنية وعملية، تأسست في التاسع عشر من يناير عام 1986 حيث كانت الجزائر إحدى أعضاء هذا الاجتماع، الذي درسوا فيه أوضاع مهنة المكتبات والمعلومات في الوطن العربي لجمع شملهم في كيان واحد لمواجهة تحديات عصر المعلومات والانفجار المعرفي، وبعد الاجتماع أعلنوا قيام الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات ومن الأهداف الرئيسية التي يعمل الاتحاد لأجلها نذكر:

\_ العناية بالتراث العربي والسمعي والبصري والتعريف به والعمل على صيانتته وإتاحته للمستفيدين.

\_ العمل على الارتقاء والرفع من منزلتها في المجتمع، والاعتماد أساليب العمل الناجحة والمواصفات الدولية والعربية.

\_ الرفع من مستوى التكوين الجامعي للمكتبيين وأخصائي المعلومات وتكثيف التكوين المستمر والتأهيل لفائدتهم والعمل على توحيد المصطلحات في مجال المكتبات والمعلومات مع إصدار دورية مهنية متخصصة تكون لسان حال الاتحاد<sup>1</sup>.

"ويتكون الاتحاد من جمعية عامة ومكتب تنفيذي وأمانة عامة ولجان عمل، وتعتبر الجمعية العامة السلطة العليا للاتحاد، وهي التي تحدد سياسته العامة وتحدد برنامج نشاطه على ضوء مقترحات المكتب التنفيذي أو الأعضاء وتحديد ميزانية الاتحاد، وتجتمع الجمعية العامة للاتحاد كل ثلاث سنوات في دورة عادية، وتجتمع في دورة استثنائية بناء على الطلب ثلثي الأعضاء، أو بطلب من المكتب التنفيذي، ويدير الاتحاد مكتب تنفيذي يتكون من سبعة أعضاء هم: الرئيس، نائب الرئيس، الأمين العام، الأمين المالي، وثلاثة أعضاء. ولتوسيع نطاق المساهمة في أنشطة الاتحاد وتفعيل دوره، تم تشكيل لجنة تنسيق من أعضاء الاتحاد في كل دولة عربية مشاركة في الاتحاد تقوم بربط أعضاء الاتحاد بالمكتب التنفيذي"<sup>2</sup>.

6: تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها على المهنة المكتبية:

إن استخدام المعلومات المتطورة في المكتبات ومراكز المعلومات إنما يزيده قوة وتأثيراً وصلابة استخدام الوسائل المتطورة كالأقراص المدمجة والوسائل المتعددة ووسائط المعلومات الالكترونية فضلاً عن الفهارس الآلية وما إليها، لا يعني أنها ستحل محل المكتبات وتقضي عليها، بل هي تسعى

<sup>1</sup> عبد الله العلي، احمد. أسس علم المكتبات والمعلومات: النشأة-المجالات-الوظائف-المصطلحات. الجزائر، الكويت، القاهرة: دار الكتاب

الحديث، 2004.ص.57

<sup>2</sup> سلامة، عبد الحافظ. أساسيات علم المكتبات والمعلومات. عمان: الأهلية للنشر والتوزيع ، 2002.ص.162

لتدعيمها فهي لم تجعل المعلومات التقليدية حتى الآن فائضة الحاجة بل وقفت إلى جانبها من أجل وجود أوعية المعلومات الإلكترونية لمساندة أوعية المعلومات المطبوعة<sup>1</sup>.

حيث فرضت التطورات التقنية والعلمية والتقدم الحضاري، والتغيرات المتواصلة في شتى المجالات حتمية توجه المكتبات ومراكز المعلومات نحو التكنولوجيا، وهذا بمساعدة ما "شهده العالم من ثورات في عدة مجالات هي:

\_ ثورة الحاسوب: انخفاض أسعار الأجهزة وانتشارها مما سمح لأصغر المكتبات باستعمال هذه التكنولوجيا.

\_ ثورة المعلومات: القرية الشاملة، مجتمع المعلومات، منتجات للمعلومات والميول إلى النصوص الكاملة بدلا من البيانات البيبليوغرافية الجديدة وإدخال وسائل المرئي والمسموع.

\_ ثورة الاتصالات: تدعيم الثورتين السابقتين وتسهيل عملية الوصول إلى المعلومات عبر طرق سريعة وأسعار أقل نسبيا.<sup>2</sup>

### 6:1: الخدمات المكتبية وتكنولوجيا المعلومات :

لقد أحرزت النظم الآلية تقدما ملحوظا في السيطرة على عمليات التسجيل في المكتبة، كما تعتبر عملية الاقتناء والتزويد جزءا من النشاط المكتبي المتميز، حيث وفرت تكنولوجيا المعلومات الكثير من الأعمال الكتابية والروتينية والعمل البيبليوغرافي للتسجيلات، وتستخدم تكنولوجيا الحديثة للمعلومات والاتصالات في المكتبات في المجالات التالية الفهرس الآلي، الإعارة الآلية، البحث في الفهارس، الاقتناء والتزويد، الترجمة الآلية<sup>3</sup>:

### 6:1:1: الاقتناء والتزويد:

"تحتاج عملية التزويد إلى تضافر جهود المكتبيين وجميع المهتمين بشؤون المكتبة من موظفين ورواد كما تتطلب معرفة جيدة بما تحتاجه المكتبة. حيث فتحت تطبيقات تكنولوجيا المعلومات أفاق جديدة أمام المكتبات ووطورت مستوى ونوعية وكمية الخدمات المقدمة للمستفيدين، كما يمكن أن تساعد في انجاز الإجراءات التالية:

<sup>1</sup> كشار، صبرينة. انعكاسات تكنولوجيا المعلومات على المهنة المكتبية بين التأقلم والزوال: دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية العربي بن مهدي أم البواقي. [على الخط] متاح على الرابط: <www.univ-Constantine 2.dz> (اطلع عليه يوم 15\12\2019)

<sup>2</sup> عباس، بشار. ثورة المعرفة والتكنولوجيا: التعليم بوابة مجتمع المعلومات. دمشق: دار الفكر، 2001، ص. 21

<sup>3</sup> السامرائي، إبراهيم، قنديلجي، عامر محمود، فاضل، إيمان. تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها. عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع 2002. ص. 229.

\_ إعداد أمر شراء نسخ إضافية من عنوان وقع اقتناؤه من قبل البحث والتدقيق بعد إدخال البيانات البيبليوغرافية في النظام الآلي.

\_ إعداد الطلبات وذلك لتحويل البيانات البيبليوغرافية في النظام الآلي بعد تدقيقها يدويا.

\_ ضبط الحسابات المالية.<sup>1</sup>

### 6:1:2 الفهرسة:

هي عملية جمع محتويات المكتبة ضمن بيانات شاملة تمكن القارئ من التعرف على المؤلفات المطلوبة وإعداد أوعية المعلومات التي تحتويها المكتبة ويعد الفهرس الآلي مفتاح خاص بمحتويات المكتبة ودليلها ولا يمكن لأي مكتبة كبيرة أو صغيرة أن تقدم خدماتها بكفاية وفعالية دون أن يكون لها هذا الفهرس الممثل لمجموعاتها، كما تتيح الفهرسة الآلية عدة مزايا وإيجابيات أهمها:

\_ السرعة الفائقة في الحصول على المعلومات من الكتب

\_ إراحة المستفيد وتجنب مشقة نقل البيانات، مع إمكانية البحث متوفرة أليا.<sup>2</sup>

### 6:1:3 التصنيف:

كما يعرف لفضة التصنيف في اصطلاح علم المكتبات تعني ترتيب المواد بحيث تكون جميع الكتب ذات الموضوع الواحد في مكان واحد وذلك وفق منهج معين لتسهيل الحصول عليه ويهدف التصنيف إلى:

\_ ترتيب أوعية المعلومات لتسهيل عملية البحث أليا

\_ الربط بين الفهارس وأوعية المعلومات أليا.

\_ مساعدة القائمين على المكتبة على متابعة وتقييم مجموعات المكتبية.<sup>3</sup>

### 6:1:4 الإعارة:

وهي من أهم مرتكزات الخدمات المكتبية ومعيار الحقيقي لما تقدمه المكتبة من خدمات للقراء والباحثين والدارسين ومن أهم مزايا استخدام التكنولوجيا الحديثة في الإعارة:

<sup>1</sup> إسماعيل، حسن صالح عبد الله: الورغي، إبراهيم أمين. الإجراءات الفنية في المكتبات ومراكز المعلومات: التزويد، الفهرسة والتصنيف عمان: مؤسسة الوراق، 1999. ص.90

<sup>2</sup> الصوفي، عبد اللطيف. مدخل إلى علوم المكتبات والمعلومات. عين مليلة: دار الهدى، 2003. ص.235.

<sup>3</sup> أبو زيد، احمد البدوي. فن تصنيف الكتاب. القاهرة: دار الفكر العربي، 1993. ص.9

- \_ معالجة إرجاع الكتب المحجوزة بكل يسر.
- \_ الإعداد السريع واليومي لكل ما يتعلق بأعمال الإعارة.
- \_ معالجة جميع المعلومات والإحصاءات على الخدمة وعن كل جزء من أجزاءها.
- \_ إعداد قوائم آلية بالمكتب المعارة لشخص ما مع بيان تواريخ إعادته<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> بدر، احمد، عبد الهادي، محمد فتحي. المكتبات الجامعية: تنظيمها إدارتها وخدماتها ودورها في تطوير التعليم الجامعي والبحث العلمي. القاهرة: دار الغريب، 2001، ص. 203.

## 7: التشريعات القانونية للمكتبات الجزائرية:

هناك مجموعة من التشريعات القانونية التي تنظم تصنيف الوظائف المكتبية وتحدد واجباتها:

### 7:1 أصناف مهن المكتبات والمعلومات من خلال نصوص التشريع الجزائري:

تعتبر النصوص التشريعية الصادرة بالجريدة الرسمية للدولة الجزائرية، هي المحددة والمعنية بتنظيم سوق العمل في قطاع الوظيف العمومي الذي يعتبر من أهم قطاعات التوظيف في الجزائر وهو الممثل الرسمي لجهاز الدولة، إذ يمكن تحديد مختلف مسميات مهن المعلومات حسب مختلف الوزارات.

الوظائف	الوزارة
_محافظ رئيسي _محافظ مكتبات جامعية _ملحق بالمكتبات الجامعية _مساعد مكتبات جامعية	التعليم العالي
_وثائقي أمين محفوظات رئيسي _وثائقي أمين محفوظات _مساعد وثائقي أمين محفوظات	إدارة البلديات
_محافظ رئيسي للمكتبات والأرشيف _محافظ للمكتبات والأرشيف _مكتبي وثائقي أمين محفوظات _مساعد مكتبي وثائقي أمين محفوظات	الثقافة
_وثائقي أمين محفوظات رئيسي _وثائقي أمين محفوظات _مساعد وثائقي أمين محفوظات	الأسلاك المشتركة

جدول رقم (1): "وظائف المكتبات، التوثيق والأرشيف حسب الوزارات"<sup>1</sup>

1 غراممي، وهيبه. دليل مهني المكتبات والمعلومات: دراسة لنماذج أوروبية وعربية في: مجلة الإعلام العلمي والتقني. مج.20، ع.1، ص.69

7:2: النصوص القانونية لشعبة المكتبات الجامعية:

- هناك مجموعة من الأحكام المطبقة التي تدير وتنظم عمل المكتبات الجامعية حيث جاء في المرسوم التنفيذي رقم 10\_133 المؤرخ في 29 جمادى الأولى 1431 وفق للمادة 60 بأن شعبة المكتبات الجامعية تشمل على الأسلاك التالية:
- \_ سلك محافظي المكتبات الجامعية.
  - \_ سلك مساعدي المكتبات الجامعية.
  - \_ سلك الأعوان التقنيين للمكتبات الجامعية.
  - \_ سلك المعاوين التقنيين للمكتبات الجامعية.
- حيث يضم السلك الأول وفق المادة 61 أربعة رتب تتمثل في:
- \_رتبة ملحق بالمكتبات الجامعية من المستوى الأول .
  - \_رتبة ملحق بالمكتبات الجامعية من المستوى الثاني .
  - \_رتبة محافظ بالمكتبات الجامعية
  - \_رتبة رئيس محافظ بالمكتبات الجامعية .
- كما جاء في المواد 62- 63- 64- 65. ذكر بالتفصيل للمهام التي يكلف بها أصحاب هذه المهن، وهذا مع باقي الأسلاك الأخرى .
- \_ الفصل الثاني يشمل سلك مساعدي المكتبات الجامعية وكل ما يتعلق بهم من المادة 76 إلى المادة 80
- \_ الفصل الثالث من الجريدة يشمل سلك الأعوان التقنيين للمكتبات الجامعية وكل ما يتعلق بها من مهام وشروط التوظيف والترقية من المادة 82 إلى المادة 84
- \_ الفصل الرابع ويشمل سلك المعاوين التقنيين للمكتبات الجامعية وكل ما يتعلق بها من مهام وتوضيح للأحكام الانتقالية لهذا السلك من المادة 86 إلى 87. وبهذا تكون قد فصلت جميع الوظائف الخاصة بالمكتبيين العاملين بالمكتبات الجامعية.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية. المرسوم التنفيذي رقم 10-133 مؤرخ في 20 جمادى الأولى عام 1431، الموافق ل5 مايو 2010.

## ثانياً: أخصائي المكتبات والمعلومات:

يعتبر المكتبي أو أخصائي المكتبات، المسؤول الرئيسي على شؤون المكتبة ومصادر المعلومات الموجودة بها، فهو القائم على معالجة الإنتاج الفكري وتنظيمه وتوفير الوسائل الملائمة لحفظه واسترجاعه عند الحاجة، وهذا يتطلب منه الاتصاف بمجموعة من المهارات والخصائص لأداء وظيفته على أحسن وجه.

### 1: أخصائي المكتبات:

تعتبر "الموارد البشرية هي أتمن ما تمتلكه الدول من ثروات تقوم عليها الحياة، وتبنى بها الحضارة وذلك من خلال تفاعلها مع الموارد الطبيعية الأخرى، واستثمار البشر لهذه الموارد على النحو الذي يحقق الرفاهية للفرد ورخاء المجتمع، وفي مجال المكتبات يعتبر العنصر البشري أهم عناصر الخدمة المكتبية، حيث يقع على عاتق العاملين بمواقع هذه الخدمة مسؤولية تسيير العمل وتوفير العناصر والمقومات المختلفة للمكتبات من مباني وأثاث وتجهيزات ومواد مكتبية، وقوى بشرية، ثم تنظيم هذه العناصر جميعاً، وتيسيرها للمستفيدين، بحيث يمكن الاستفادة منها على أفضل وجه ممكن، ولقد تطور الإعداد المهني للشخص القائم بهذا العمل المكتبي. كما تغير اسمه المهني عبر الزمن، فقديمًا كان الشخص الذي تناط إليه مسؤولية المكتبة في العصور القديمة أو الوسطى هو في الأغلب العالم أو الكاتب أو المثقف الذي له دراية بالكتب وما يرتبط بها وكان يكتسب الخبرة من العمل مع الكتب وغيرها من المواد المكتبية وكان يتلمذ على يد شخص آخر سبقه في العمل بالمكتبة.

وفي العصر الحديث استلزم أن يكون شخصاً من نوع آخر ولذا جاءت مرحلة الإعداد أو التأهيل في قسم أكاديمي لدراسة المكتبات والمعلومات وهذا في حد ذاته اعتراف رسمي بأن الشخص الذي يعمل بالمكتبة أو بمركز المعلومات لا بد أن يكون مؤهلاً تأهيلاً خاصاً لتأدية عمل تخصصي لا يقدر عليه أي شخص لم يتأهل له، وقد صاحب التغيير في الإعداد، التغيير في الاسم (الصفة) التي تطلق على الشخص المتعهد للعمل في هذا المجال، فقديمًا أطلق عليه اسم الخازن ثم تغير المفهوم عبر الزمن وأصبح اسمه (أمين المكتبة) ثم تغير وأطلق عليه (أخصائي المكتبة). أما الآن فيسمى أخصائي المعلومات وهو الذي يلزم الحاسوب، ويتصل بمختلف شبكات الاتصال العالمية لتجميع المعلومات، وبذلك تكون الوظيفة الأساسية لأخصائي المعلومات، هو تحديد مكان المعلومة المطلوبة منه"<sup>1</sup>

<sup>1</sup> الزاوي، علاء كمال. الدور التربوي للمكتبة المدرسية في ضوء التغيرات الثقافية المعاصرة "دراسة ميدانية". كفر الشيخ: دار العلم

والإيمان للنشر والتوزيع، 2009. ص. 126-127

1:1: مفهوم أخصائي المكتبات:

هناك مجموعة من المفاهيم التي حضي بها أخصائي المكتبات والمعلومات نذكر منها:

- ❖ عرف المكتبي في قاموس المعلومات: على أنه شخص مكلف بتسيير وعرض للجمهور رصيد وثائق، كتب، دوريات ..... الخ، مكون في مدارس تعليمية وجامعات<sup>1</sup>.
- ❖ كما يعرفه "مؤتمر المتخصصين في علوم المعلومات الذي عقد في معهد جورجيا للتكنولوجيا في ربيع 1962 أن أمين المكتبة هو الشخص الذي يتولى تجميع واختيار وفهرسة وتكشيف مجموعات الكتب والمطبوعات والوثائق وذلك من أجل وضعها تحت يد العلماء والباحثين للاستخدام"<sup>2</sup>.
- ❖ أما التعريف الذي أورده معجم إدارة الموارد البشرية وإدارة العاملين لأخصائي المكتبات والمعلومات: هم "فئة اقتصت بجمع المعرفة وتنظيمها وإتاحتها وبثها، وهذا يتطلب دورا جديدا ورؤيا مستقبلية لهم في عصر إدارة واقتصاد المعرفة. فالأخصائي بصفة عامة، هو شخص مدرب تدريباً خاصاً في مجال علم أو عمل معين، يركز جهوداً للاختصاص في هذا المجال والنمو داخله"<sup>3</sup>.
- ❖ كما جاء في الموسوعة العربية لمصطلحات علوم المكتبات والمعلومات والحاسبات: أن المكتبي هو "الشخص الذي يتولى مسؤولية المكتبة، ومحتوياتها، واختيار المطبوعات والمواد المكتبية التي تشكل رصيد المكتبة ويقدم معلومات، وخدمات الإعارة"<sup>4</sup>.
- ❖ إذن المكتبي هو الشخص المكلف بالقيام بأعمال المكتبة من اختيار لمصادر المعلومات ومعالجتها وتصنيفها، لاسترجاعها و بثها للمستفيدين وقت طلبها.
- ❖ كما عرف المكتبي حسب ما جاء في رموز أخلاقيات مهنة المكتبي بأنه "مكلف بالإجابة على حاجيات المجتمع من ثقافة ومعلومات وترفيه، فينشئ لأجل ذلك المجموعات ويضمن للمواطن تقييمها واستعمالها. وهو واع بمسؤولياته ويطبق القوانين والتنظيمات، ويحترم المستفيدين، ومجموعاته، ومهنته، كما يحترم المبادئ التي تنجم عنها"<sup>5</sup>

<sup>1</sup>Cacaly ,Serge. Dictionnaire de l'information .paris :ARMANDColin ,2006.p24

<sup>2</sup> بدر، أحمد. المدخل إلى علم المعلومات والمكتبات. الرياض: دار المريخ، 1985. ص.107

<sup>3</sup>الصفاح، حبيب. المرجع السابق. ص.27

<sup>4</sup>الشامي، أحمد محمد. الموسوعة العربية لمصطلحات علوم المكتبات والمعلومات والحاسبات: انجليزي - عربي. [دم]. المكتبة الأكاديمية ،

2001.ص.1545

<sup>5</sup>مقناني، صبرينة. المرجع السابق. ص.214

## 2:1: تطور مفهوم أخصائي المكتبات:

"لقد تغيرت الصورة التقليدية التي عرفت بها مهنة المكتبي، ولم يعد أمين المكتبة مجرد حارس على محتوياتها أو وسيط بين الكتاب والقارئ بل أصبح المكتبي يعالج الإنتاج الفكري وينظمه ويضع أنجع الوسائل لحفظه واسترجاعه عند الحاجة.

حيث تطورت مهنة المكتبي بصفة واضحة وأصبحت مهام المكتبي تقوم على أسس علمية وتقنية، وهو أخصائي في المعلومات على درجة من التأهيل العلمي والتدريب العملي يسمح له بإرشاد الأستاذ الجامعي والمعلم المدرسي والطالب والجمهور العام على اختلاف مستوياته التعليمية والثقافية، أي أن هذا الأمين مستشار المعلومات ضمن فرق البحوث والدراسة"<sup>1</sup>.

## 2: أسباب التحول من مكتبي إلى أخصائي معلومات:

هناك مجموعة من العوامل ساهمت في تطور وظائف وأدوات عمل المكتبي وتحوله إلى أخصائي المعلومات التي تتمثل في:

\_ **تكنولوجيا المعلومات:** إن استخدام تكنولوجيا المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات أدى إلى ظهور حوامل جديدة للمعلومات، وهذه الحوامل حتمت على المكتبي امتلاك مهارات جديدة لمسايرة هذا التطور، حيث لم يعد وسيط معلومات يجيب على احتياجات المستخدمين من المعلومات بل تعداه ليصبح ذات دور يقوم بتصميم نظم البحث والاسترجاع.

\_ **ثورة المعلومات:** ويرجع ذلك للزيادة الهائلة لجهود البحث والتطوير التي يشهدها العالم، زيادة عدد الباحثين ومنتجو التكنولوجيا، ارتفاع معدل إنتاجية الباحثين نظرا لتوفر الوسائل والموارد وغيرها من الأسباب الأخرى التي أدت إلى ظهور اختصاصي معلومات، بالإضافة إلى تزايد التخصصات في أدق العلوم، لذا على اختصاصي المعلومات مواجهة هذا الكم الهائل من المعلومات بحيث يقوم بتنظيمها ومعالجتها لكي تسهل الاستفادة منها.

\_ **البيئة الالكترونية:** لقد ساهم النشر الالكتروني في ظهور أشكال من مصادر المعلومات، كالوسائط المتعددة، فأصبح من الصعب الوصول إلى هذه المعلومات من طرف المستخدمين مما يتطلب تدخل اختصاصي معلومات الذي يمتلك مهارات البحث والمعالجة<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> كريم، مراد. مجتمع المعلومات وأثره في المكتبات الجامعية: مدينة قسنطينة نموذجا. [على الخط] أطروحة دكتوراه علم المكتبات قسنطينة: 2008، ص. 147. متاح على الرابط: <https://mothakirat-takharog.com> (اطلع عليه يوم 18\12\2019)

<sup>2</sup> شابونيه، عمر. أنظمة الرصد المعلوماتي في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية. [على الخط] مذكرة ماجستير علم المكتبات، قسنطينة 2008، ص. 172. متاح على الرابط: <https://bu.umc.edu.dz> (اطلع عليه يوم 15\04\2019)

### 3: صفات ومهارات أخصائي المكتبات والمعلومات:

هناك مجموعة من الصفات والمهارات التي يجب أن يتحلى بها أخصائي المكتبات والمعلومات حتى يتمكن من أداء مهامه بصفة جيدة.

#### 3:1: الصفات الشخصية:

- المظهر العام واهتمامه بالنظافة والملبس والهندام.
- الاتزان النفسي وحسن التصرف.
- الالتزام بأخلاقيات المهنة وقيم المجتمع.
- الانضباط والالتزام بمواعيد العمل والأخلاق الطيبة، السمعة الحسنة والنزاهة.

#### 3:2: الصفات المهنية:

- الحرص على الصالح العام في كل المسائل المهنية، شاملا الاحترام، الاختلاف والتنوع داخل المجتمع والدعوة لتكافئ الفرص بين المستفيدين، ومراعاة حقوق الإنسان، والاهتمام بالسمعة الطيبة لمهنة المكتبات والمعلومات.
- التعهد بالدفاع عن المهنة وتقديمها، من خلال الوصول إلى المعلومات وتقديم الأفكار والأعمال المبدعة
- تقديم أفضل خدمة ممكنة في ظل الإمكانيات المتاحة
- الحرص على تحقيق التوازن بين احتياجات المستفيدين، ومجموعات المكتبة.<sup>1</sup>

### 4: استعمال الحاسوب من قبل أخصائي المكتبات:

إن استعمال الحاسوب في المكتبات يهدف إلى مساعدة المكتبيين في أداء أعمالهم، فهو لم يأتي ليأخذ محلهم، بل هو وسيلة تستخدم لتسهيل عمل المكتبيين لتقديم خدمة أفضل، وبسرعة أكبر، وتكلفة أقل. وبما أن استعمال الحاسوب قد أثر على المكتبة بمختلف عناصرها، حيث أن استخدامه في المكتبات دليل على حلول عصر جديد لخدمات المعلومات، نظرا لما قدمته هذه التقنية من فوائد ومزايا أثرت على المكتبات والمكتبيين، تمثلت خاصة في تحسين خدمات المعلومات للقراء والباحثين، وتسهيل عملية الوصول للمعلومات، وفي هذا المجال لا يوجد وجه للمقارنة بين إمكانية الحاسوب المتمثلة في السرعة والدقة من جهة، والأعمال اليدوية التي تتصف بالبطء في الأداء، مع احتمال الوقوع في الأخطاء من جهة أخرى.

<sup>1</sup> مصطفى، فهديم. الإعداد المهني والتربوي والأخلاقي لأخصائي المكتبات المدرسية والعامية. ط1. القاهرة: دار الفكر العربي، 2006. ص35

حيث استطاع الحاسوب أن يقلل من جهد العديد من المكتبيين والموظفين، فمثلا المكتبي المسؤول عن الإعارة تمكن من استعمال الحاسوب في الحصول على العديد من المعلومات، عن الكتاب المعار من حيث مؤلفه، عنوانه، ورقم تسلسله، ومكان نشره، وتاريخ نشره، وناشره، وعدد صفحاته، ومعلومات أخرى عن الشخص المستعير من حيث اسمه، ورقم بطاقته، وعنوانه، وكذا معلومات عن تاريخ الإعارة والإرجاع<sup>1</sup>.

إن إدخال أو استخدام الحاسوب في المكتبات كان محل اعتراض العديد من المكتبيين،

وذلك خوفا من إمكانية الاستغناء عنهم أو شعورهم بالخوف من عدم قدرتهم على التكيف مع استخدام النظام. إلا أن هذا حقق لهم مكاسب أكبر للحفاظ على مكان عملهم وتطويره وفق متطلبات العصر وذلك من خلال تحقيق مجموعة من السمات للمكتبة التي تستخدم الحاسوب نذكر منها:  
\_ الآلية: بحيث يتم أداء العمليات الروتينية كلها بالحاسب.

\_ الدقة: دقة الملفات والسجلات واكتشاف الأخطاء بسهولة وتصحيحها.

\_ تحسين الرقابة على النظام بتوليد الإحصاءات والسجلات ومراقبة التكاليف، للتحسين من التخطيط للعمل المكتبي وتوجيهه

\_ اللامركزية في التسيير مما يسهل تداول العمل وانسجام في تقديم الخدمات

\_ تقديم خدمات جديدة تعتمد على تكنولوجيا المعلومات

\_ العمل لساعات أطول

\_ زيادة الكفاءة والسرعة في العمليات

\_ حماية سجلات وملفات ووثائق المكتبة<sup>2</sup>.

كل هذه السمات هي بمثابة مكسب للمكتبيين في تقليل الوقت والجهد والتخلص من العمل الروتيني الممل، ومواكبة التطورات الحاصلة على مستوى ميدان المكتبات ومراكز المعلومات.

<sup>1</sup> بن السبيتي، عبد المالك. الجمع السابق. ص. 30

<sup>2</sup> الرمادي، أماني زكريا. استخدام الحاسب الآلي في المكتبات ومراكز المعلومات العربية. الإسكندرية: [د.ن.]، 2010. ص. 24

## 5: إدارة الموظفين في المكتبات:

أصدرت جمعية المكتبات الأمريكية في عام 1950 مطبوعاً تحت عنوان: PUBLIC LIBRARY SERVICE إذ نصت فيه على أدنى المعايير الواجب تطبيقها في المكتبات العامة وجاء في افتتاح الفصل المخصص للموظفين ما يلي:

"لا تستطيع أي مكتبة أن تقدم خدمة فعالة دون الحصول على عدد مناسب من الموظفين الأكفاء، ولأن الوظيفة الأساسية للمكتبة تركز على خدمة الجماهير باعتبارها وكالة إعلامية حيادية غير منحازة فإنها تحتاج إلى موظفين ذو درجة من الكفاءة العالية والنزاهة، وبعد اختيار العاملين المناسبين وتنظيمهم والظروف التي يعملون في ظلها تعتبر من المسائل الأساسية التي يتعين وضعها بعين الاعتبار في المؤسسة المكرسة للخدمة العامة."

إذن هذه المعايير وأمثالها تؤكد على ضرورة الاهتمام بإدارة العاملين ورفاهيتهم وكفاءتهم، كما تؤكد على ضرورة التعريف بوظائف العاملين بوضوح والتميز بينهم فيما يتعلق بالمؤهلات والواجبات والمسؤوليات، كما أن الأحداث اليومية في حياة الأفراد تؤثر إلى حد كبير على وضع العمل الأمر الذي يضفي أهمية خاصة على أعمال المسؤولين في هذه الإدارة.

إدارة شؤون الموظفين فإذا كان المسؤولين متفاهمين ومن السهل التخاطب معهم فهذا من شأنه أن يهدئ النفوس القلقة ويحث العاملين على بذل جهد أكبر في العمل، لأن إدارة الموظفين تعنى أساساً بالأفراد وبالعمل، وعلى الشخص الذي توكل إليه المسؤولية أن يتأكد على الدوام من انسجام العلاقات وسلاسة سير العمل، وهذا ما يؤثر على مرد ودية عمل الموظفين والتزامهم أكثر بأخلاقيات المهنة وقوانينها وهذا يولد لهم راحة نفسية تنعكس على سلوكهم ومعاملاتهم مع مختلف مكونات المكتبة ومع زملائهم ومصادر المعلومات والأهم مع المستفيدين، وهذه المسؤولية تقع على عاتق الإدارة أي إدارة شؤون الموظفين وقد عرفها كل من "جوها تسن" و"بيج" في قاموسهما العالمي International dictionary of management أنها المسؤولية عن إعطاء المشورة وابتكار وتنفيذ السياسات والإجراءات الخاصة بالعاملين، وتتمثل في: اختيار وتعيين العاملين، التدريب، بناء ومراجعة سلم الرواتب والأجور، تحديد المزايا الإضافية، تقييم الوظائف.

قياس الأداء والعلاقات العامة، أمن وصحة ورفاهية العاملين، تخطيط القوى العاملة، التنمية الإدارية، إعداد حفظ سجلات وإحصاءات العاملين وضييفان: وقد يطلق على هذه الإدارة إدارة العلاقات الإنسانية.<sup>1</sup>

<sup>1</sup>البهاوي، محمد أمين. إدارة العاملين بالمكتبات. القاهرة: العربي للنشر والتوزيع، 1984. ص 11

### خلاصة الفصل:

من خلال ما تم عرضه في هذا الفصل نؤكد أن مهنة المكتبات من أعرق المهن وجوداً، فلها تاريخها وأسسها التي تركز عليها ووظائف محددة تقوم بها والتي تميزها عن غيرها من المهن والتي تسعى بها إلى تحقيق أفضل الخدمات للمستخدمين من خلال المحافظة على التنمية المهنية لمكتبيها وإدخال التكنولوجيا المناسبة لتطوير الأعمال الروتينية من فهرسة وتزويد وتصنيف وإعارة، وهذا بدعم من الجمعيات المهنية الساهرة على المحافظة عليها والدفاع عنها، وذلك كله عن طريق أخصائي المكتبات والمعلومات الذي يحرص دائماً على تأدية مهنته المكتبية من خلال اطلاعه على مختلف التطورات الحاصلة في مهنته للتحسين والرفع من كفاءة العمل، وهذا بمرافقة إدارة فعالة تضمن للموظفين حقوقهم مع تسيير وتنسيق محكم في العمل وبالتالي ضمان نجاح العمل وجودته كما يجب على أخصائي المكتبات اتصافه بمجموعة من المهارات والقيم الأخلاقية التي لا بد أن يلتزم بها في مكتبته، فأخلاقيات المهنة المكتبية تشكل جانب كبير في العمل وهي من أساسيات المهنة المكتبية.

## الفصل الثاني:

### أخلاقيات المهنة المكتبية وموثيقها

- أولاً: أخلاقيات المهنة المكتبية
- ثانياً: موثيق أخلاقيات المهنة المكتبية

تمهيد:

تعتبر الأخلاق منبع السلوك السوي والمستقيم لجميع الأفراد، وكذلك الأخلاقيات المهنية للمهنة المكتبية تشكل أساسا وركيزة تسيير عملها المكتبة في جانب التعاملات مع مختلف العناصر، من مصادر المعلومات أو بين زملاء العمل ورؤساءهم أو مع المستفيدين ومختلف العناصر الموجودة حولهم، وهذا وفق مجموعة من الإرشادات والمبادئ والقيم التي تحكم سير المهنة، فلكل مهنة قواعد خاصة بها تلاءم مجالها وخصوصيتها ومن يتعامل معها، فالمكتبي أو أخصائي المعلومات هو الواسطة الأساسية بين هذه العناصر وهو من يتحلى ويلتزم بجميع هذه الأخلاقيات ليحقق النجاح والتفوق لنفسه ومكتبته. فقد مرت هذه الأخلاقيات بمجموعة من المراحل حتى تثبت وجودها، كما أن للمعلومات قضايا وقيم يجب الانتباه لها عند التعامل معها، ويجب على كل مكتبة أن تعمل على توعية وتعريف موظفيها بالموائيق الأخلاقية الصادرة للمهنة المكتبية حتى يتم الالتزام والتحلي بها، لضمان وجود الجانب الأخلاقي في الخدمة داخل المكتبة.

## أولاً: أخلاقيات المهنة المكتبية:

لكل مهنة مهما كان نوعها أو مجال عملها خصائص وقواعد وأخلاقيات تميزها عن غيرها، وهذا حال المهنة المكتبية فهي لاتخلوا من المبادئ والقواعد الأخلاقية التي تفرض عليها التسيير الحسن والمعاملة الجيدة لمختلف العناصر الفاعلة فيها والخاصة بها، وعليه فيما يأتي سنحاول التعرف على المفاهيم والمبادئ التي جاءت بها هذه الأخلاقيات المهنية وما أضافته للمهنة المكتبية.

### 1: مفهوم الأخلاقيات المهنية للمهنة المكتبية:

هناك مجموعة من المفاهيم والدلالات التي تحتويها الأخلاقيات المهنية في أي مهنة حسب مجال وقيم وأخلاقيات تلك المهنة.

### 1:1 مفهوم أخلاقيات المهنة:

تتركب هذه العبارة من لفظتين: أخلاقيات والمهنة. فمصطلح الأخلاقيات مشتق من لفظ الأخلاق الذي يعني:

لغة: "جمع خلق وهو العادة والسجية والطبع والمروءة في الدين" <sup>1</sup>، وفي الحديث: "ما شئ أثقل في ميزان المؤمن من حسن الخلق" <sup>2</sup>.

فعلم الأخلاق هو علم موضوعه أحكام قيمية تتعلق بالأعمال التي توصف بالحسن والقبح.

وكما عرف القاموس الموسوعي لاروس علم الأخلاق "أنه علم يعالج الواجبات" <sup>3</sup>

كما نجد أن: الأخلاقيات المهنية: "هي فرع من فروع الأخلاق العامة ومنبعها الأصيل في مجتمعاتنا، وتتجسد في القواعد والقيم والسلوكيات الضابطة لحركة المنتسبين للمهنة والمرتبطين بسلكها من خلال وثيقة أو ميثاق أو عهد متفق عليه مدون ومعلن، تتفق الجماعة المهنية على بنود(المحاور) الأخلاقيات المهنية وموادها وقد ارتضتها وتعهدت بالالتزام بها، وإتباعها وتطبيقها" <sup>4</sup>

<sup>1</sup> ابن منظور. لسان العرب ج. 10. بيروت: دار إحياء التراث العربي، 1999. ص. 86. متاح على الرابط: <<https://aljawdain.org>> اطلع عليه يوم (02\01\2020)

<sup>2</sup> موقع الإسلام الدعوي والإرشادي. "موسوعة الحديث الشريف: سنن الترميذي. [على الخط] متاح على الرابط <<http://hadilh.al-islam.com/loader.aspx>> اطلع عليه يوم (03\01\2020)

<sup>3</sup> Dictionnaire encyclopédique.IAROUSSE.Paris :libraririelarous ,1979 .p.422

<sup>4</sup> خليفة شعبان، عليان ربيعي، دسوقي فائزة وآخرون. أخلاقيات المعلومات [على الخط]. جدة:الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات، 2013. ص.19. متاح على الرابط: <<http://arab-afli.org/media-library/pdf>>

## 1:2: مفهوم أخلاقيات المهنة المكتبية:

هناك مجموعة من المفاهيم التي حاولت ضبط مفهوم مصطلح "أخلاقيات المهنة المكتبية "

حسب مجاهد الهلالي: الأخلاق هي الركيزة الأولى التي يقام عليها بنيان مهنة العاملين في مؤسسات المعلومات وأن القواعد والقوانين الخاصة بالأخلاق المهنية أو السلوك المهني تسهم إسهاما كبيرا في توليد الكرامة المهنية، وممارسة الواجبات وفق لمبادئ وقواعد مقننة ومتفق عليها من قبل العاملين بالمهنة<sup>1</sup>.

وهناك من يعرفها على أنها "السمات الشخصية التي يجب على أخصائي المعلومات التحلي بها وممارستها، ومن بين هذه الجوانب، الكرامة، والتواضع، الأمانة، كما ينظر للقضايا المهنية مثل: الكفاءة وجودة العمل والنزاهة كاهتمامات أخلاقية"<sup>2</sup>.

فالأخلاق: هي الأساس أو الركيزة الأولى التي يقام عليها بنيان العاملين في المكتبات ومؤسسات المعلومات، وأن القواعد والقوانين الخاصة بالأخلاق المهنية أو السلوك المهني تسهم إسهاما كبيرا في تحقيق الكرامة المهنية وممارسة الواجبات وفق لمبادئ وقواعد مقننة ومتفق عليها من جانب العاملين بالمهنة<sup>3</sup>.

حيث يمكن القول أن أخلاقيات المهنة المكتبية هي مجموعة من المبادئ والقواعد والإرشادات التي توجه سلوك المكتبيين نحو التعامل الأمثل أثناء أداء المهنة المكتبية، وبهذا تحقق الكفاءة والجودة في العمل.

<sup>1</sup> الهلالي، محمد مجاهد. بحوث ودراسات في المكتبات والمعلومات. القاهرة: المكتبة الأكاديمية، 1996. ص.67

<sup>2</sup> الهوش، أبو بكر محمود. التقنية الحديثة في المعلومات والمكتبات نحو إستراتيجية عربية لمستقبل مجتمع المعلومات. القاهرة: دار الفجر

لنشر والتوزيع، 2002. ص.248

<sup>3</sup> مصطفى، فهميم. الوجد السابق. ص.174

## 2:نشأة وتطور أخلاقيات المهنة المكتبية:

يرى البعض أن أصول أخلاقيات المهنة المكتبية ترجع إلى فلسفة المكتبة وهذا ما أبرزته القوانين الخمسة التي ابتكرها رانجاناثان، والتي جاء فيها:

1. الكتب للاستخدام
2. لكل كتاب قارئ
3. لكل قارئ كتاب
4. وفروقت القارئ
5. المكتبة مؤسسة نامية

حيث أن هذه المبادئ تعبر عن حقيقة العمل المكتبي الذي يكرس خدمة القارئ أسى أهدافه، كما أنها ذات طبيعة متجددة، فهي صالحة لكل زمان ومكان حيث صرح رانجاناثان نفسه أن هذه القوانين ليست علمية ولكنها قوانين أخلاقية ومعنوية بل مثالية، أي أنها مبادئ مهنية للسلوك والخدمة المثالية<sup>1</sup>.

أما من ناحية الاهتمام بأخلاقيات المهنة المكتبية في الإنتاج الفكري، فقد كانت الجوانب الأخلاقية الخاصة بالمهنة ذات أهمية في بلاد عديدة منها الولايات المتحدة الأمريكية منذ عام 1903 حيث ذهب الباحث (plummer .M .W) إلى أن التركيز على الأخلاقيات المهنية يتضمن السمات الشخصية التي يجب على أمين المكتبة التحلي بها وممارستها من بين هذه الجوانب الكرامة، والتواضع، والأمانة، وفي عام 1909 اقترح بولتون، قواعد أخلاقية تتكون من مجموعة من الأقسام. حتى لعام 1929، قدمت جمعية المكتبات الأمريكية (ALA) اقتراح لقواعد أخلاقية أشارت فيها الجمعية إلى أنه على الرغم من اختلاف المكتبات في أمور كثيرة كالحجم والمجموعات والدعم،<sup>2</sup> إلا أن هناك مبادئ أساسية مشتركة وهذا ما ظهر في الثمانينات مع الإنتاج الفكري حيث أصبح ينظر للكفاءة، وجودة العمل، والنزاهة كاهتمامات أخلاقية.

كما أن الجمعيات المهنية والجماعات المنظمة وضعت لنفسها مبادئ عامة مرشدة لأعضائها، فالمهن تولد في المجتمع عندما يقتنع المجتمع بالخدمات التي يقدمها أعضاء تلك المهنة، كما أن وضع السلوك المهني الأخلاقي لا يمكن أن يكون قضية فرد معين بل يعتبر الرؤيا والحكمة الجماعية لهذه المهنة، كما لوحظ أن القواعد الأخلاقية المكتوبة تعتبر وسائل فعالة في الشرح والإيضاح الموضوعي

<sup>1</sup> زاحي، سمية. ميثاق أخلاقيات المهنة للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات: خطوة لتوثيق أخلاقيات المهنة المكتبية في الدول العربية في ضوء الموائيق العالمية. cybrarians journal. [على الخط] 2015، ع. 39، متاح على الرابط <http://wwwjournal.cybrarians.org> (اطلع عليه يوم 02\02\2020)

<sup>2</sup> بدر، احمد. المكتبات ومراكز المعلومات النوعية: ودورها في مجتمع المعرفة المعاصر. الإسكندرية: دار الثقافة العلمية، 2009. ص. 89

لمعايير الجمعيات والهيئات، ولعل الأساس الذي تلزمه السعادة والأمن يأتيان من الالتزام بالقواعد الأخلاقية<sup>1</sup>

### 3: مصادر أخلاقيات المهنة:

هناك مجموعة من المصادر التي تستقى وتنبع منها أخلاقيات المهن والأعمال وهي مصادر متنوعة ترافق وتؤثر على الأفراد المهنيين في كسب أخلاقياتهم:

3: 1: المصدر الديني: يمثل هذا المصدر في المجتمع الإسلامي، أهم مصادر أخلاقيات المهنة فهو يوفر لأخلاقيات الأعمال خاصية الرقابة الذاتية لدى العاملين، فالمهني يمكن أن يتهرب من الرقابة الاجتماعية أو القانونية أو حتى الرقابة الداخلية، لكنه لا يستطيع أن يتهرب أبدا من رقابة الله سبحانه الله وتعالى، ويشتمل هذا المصدر على المبادئ والتنظيمات التي تحقق سعادة الإنسان واستقرار المجتمع في كل المجالات وعلى القواعد العامة الصالحة لهداية الناس وتنظيم حياتهم، ويشتمل أيضا على القوانين الوضعية وهي الأوامر والنواهي التي وضعها البشر أنفسهم من تلقاء تعاليم دينهم، وذلك بالمحافظة على حقوق الناس وتحديد احتياجاتهم لنشر العدالة والمساواة لذلك تعد التشريعات والقوانين والأنظمة المعمول بها، مصدرا من مصادر الأخلاقيات المهنية التي تكون مساعدا في نشر السلوكيات الأخلاقية.

3: 2: المصدر الاجتماعي: لكل مجتمع ثقافته الخاصة به، التي تنظم حركته وتحدد قيمته ومعتقداته وعلاقته، وولاء وانتماء أفرادها، لذا يحمل كل المهنيون إلى المؤسسة التي يعملون فيها عادات وتقاليد المجتمع الأكبر الذي يعيشون فيه بتقاليد وعاداته وأعرافه.<sup>2</sup>

3: 3: المصدر الاقتصادي: تتحكم الظروف الاقتصادية السائدة في المجتمع في جميع أفرادها، ومن بينهم المهنيون والإداريون وكافة العاملين بمنظمات الأعمال، إذ أن الظروف الاقتصادية الصعبة تدفع بأفراد المجتمع في الغالب إلى أنماط من السلوك بعيدة عن المعايير الأخلاقية، فإن كان الشخص يعيش في وضع اقتصادي مريح مقارنة بأفراد مجتمعه، ويمكنه العيش بكرامة مع أسرته، فإنه من السهل أن يتحلى بأخلاقيات المهنة التي يمارسها، أما إذا كان وضعه الاقتصادي لا يمكنه من الوفاء بالتزاماته المتعددة تجاه أسرته ومجتمعه فيتوقع منه الانحراف والغش، واستغلال الوظيفة.

10. ص. 15. متاح على الرابط

<sup>1</sup> خليفة، شعبان عبد العزيز. الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات. ع.

<https://books.google.dz> <أطلع عليه يوم (10\02\2020)>

<sup>2</sup> أبو عودة، محمد حسن. أخلاقيات الأعمال وعلاقتها بالرضا الوظيفي: دراسة ميدانية على مجموعة الاتصالات الفلسطينية - قطاع غزة - فلسطين. [على الخط]. مذكرة ماجستير: إدارة الأعمال. غزة: 2017. ص. 17-18. متاح على الرابط <<https://www.mobt3ath.com>> اطلع عليه يوم (11\02\2020)

3:4: المصدر الإداري والتنظيمي: تعد القوانين والأنظمة والتشريعات من المصادر الرئيسية التي تتحكم في تسيير الإدارة في المنظمات، ويقصد به البيئة التنظيمية التي يعمل فيها الفرد بكل ما فيها من قوانين ولوائح وأنظمة وقيم وتقاليد تحدد سلوك العاملين فيها، وتوجه مسارهم وتحدد علاقاتهم داخل المنظمة، سواء كانت العلاقة بين الرئيس والمرؤوسين، أو بين الزملاء أنفسهم، ومما يؤثر في قيم الفرد والتزامه وأسلوب عمله الذي تطبق فيه مبادئ الإدارة داخل العمل، وأنماط تقسيم العمل ونظم الاستراحة والمكافأة، وأشكال الرقابة والثواب والعقاب، لذا يجب أن ندرك بأن هناك تفاعل بين البيئة التنظيمية والاجتماعية العامة، فأنماط القيم والسلوك السائدة في المؤسسة، هي عينة ممثلة لأنماط القيم والسلوك الشائعة في المجتمع.<sup>1</sup>

3:5: الأسرة: تعد العائلة أحد المؤثرات البيئية التي تساعد في تكوين سلوك الفرد فهي تمثل المصدر الأول للمعلومات التي يحصل عليها، فالمبادئ والقيم الاجتماعية التي تحدد مسيرة حياة الفرد إنما يتعلمها من العائلة التي ترعرع في ظلها حيث ينقل الفرد سلوكه الذي ورثه أو تعلمه من أسرته إلى المنظمة.

3:6: المؤسسات التعليمية: تستطيع هذه المؤسسات أن تلعب دورا مهما في إعداد الطلبة لدخول المجال الوظيفي حيث تستطيع توجيههم وتوعيتهم من خلال تدريسهم القيم والأخلاق حتى تنجح في غرس قيم المسؤولية والإخلاص في نفوسهم وتنمية سلوكياتهم الايجابية تجاه المجتمع والمنظمة.<sup>2</sup>

#### 4: الأخلاقيات العامة للمهنة المكتبية:

هنالك مجموعة من الأخلاقيات المهنية التي وضعها أخصائيو المكتبات والمعلومات، "وهي إرشادات عامة تحتوى نصائح شاملة لجميع المعاملات والأخلاقيات الواجب توفرها في مهنة المكتبات، لذا يجب على كل مكتبة دراستها وإحاطة العلم بها وإلزام الموظفين على التحلي بها. فالهدف من وضعها هو توعية المكتبيين بأمور عملهم وواجباتهم اتجاه أنفسهم أولا، واتجاه المعلومة والقراء، لذا يجب على كل فرد ومسئول عن المكتبة أن يتسم ببعض الأحكام لمراعاة حقوقه وحقوق القراء، وهذه المبادئ كالتالي:

\_ يتجنب المكتبي كل شكل من أشكال التمييز بين القراء والمستفيدين، بغض النظر عن أجناسهم وألوانهم ومراتبهم الإدارية والاجتماعية.

\_ الاهتمام بالسمعة الطيبة لمهنة المكتبات.

<sup>1</sup> أبو عودة، محمد حسن. نفس المرجع السابق.ص.18

<sup>2</sup> بونقاب، مختار، زواويد، لزهاري. دور الإسلام في ترسيخ أخلاقيات المهنة . المجلة الجزائرية للموارد البشرية [على الخط].مج.3.ع.2. 2018 ص.10. متاح على الرابط: <<https://www.asgp.cerist.dz>> اطلع عليه يوم(10\02\2020)

- \_ أن يعمل ما من شأنه أن يرفع من قيمة المهنة ويعلو من شأنها.
- \_ التعهد بالدفاع عن المهنة، بتقديم الأفكار والأعمال المبدعة.
- \_ أن يشغل الإمكانيات المتاحة له ويجتهد في توفيرها، حتى يقدم للقارئ والمستفيدين عامة أفضل الأعمال وأرقاها بما يعكس صورة المكتبة التي يشرف عليها.
- \_ أن يوفق بين حاجيات ومتطلبات أرباب العمل وحاجيات الأفراد.
- \_ المعاملة العادلة لجميع المستفيدين من المعلومات.
- \_ أن يتحلى بكامل الموضوعية في العمل والتعامل مع المستفيدين بمختلف أنواعهم، والتحلي بالمساواة في خدمتهم وتقديم المعلومة لهم<sup>1</sup>.
- \_ السرية والخصوصية: الالتزام بالسرية في كل المعلومات التي تخص أمن المستفيدين سواء بيانات شخصية أو استفسارات، واحترام خصوصية كل من تواجد بالمؤسسة وبعد خروجه منها، فلا يجوز تسرب أي معلومات عن أي شخص من خلال المكتبي.
- \_ الرقابة: من خلال عدم مراقبة المستفيدين والتجسس عليهم ومن جهة أخرى مراقبة سير العمليات الفنية ووظائف العمل للمديرين
- \_ الصدق: في كل كلمة تلفظها سواء الرد على المستفيدين أو في حق زميل أو مع نفسك.
- \_ النزاهة: عن أي تصرف يضر المستفيد، الزميل، أو حتى المؤسسة. الاحترام: واجب مع كل شخص تتعامل معه داخل المؤسسة وخارجها وأن تحمل شعار المؤسسة، ابتعد عن أي تصرف يسيء لزميل أو مستفيد أو يقلل من شأنه والتغاضي عن الأشخاص الذين تجاوزوا حدود سياسة المكتبة والتعامل معهم بكل أدب وفقا لسياسات وعقوبات المكتبة.
- \_ الكرامة المهنية: المحافظة على كرامة المهنة وأن تكون فخورا بما تعمل وبمكانياتك الاجتماعية التي تمثلها، والعمل جاهدا على الرفع من شأن المهنة بين أوساط المجتمع.
- \_ تحديد الأولويات: في العمل كالإقتناء والتزويد وفي تلبية احتياجات المستفيدين والرد على الاستفسارات ومساعدة الآخرين وفي جميع الوظائف<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> التبيني، المبروك. قراءة وتحليل الميثاقيات لأخصائي المعلومات. [على الخط] متاح على الرابط: <http://www.elyaseer.net.page> <> (اطلع عليه يوم 25\11\2019)

\_ الحفاظ على الموروث المعلوماتي من أي شكل من أشكال النسيان والمحو.

\_ الحرص على تطوير المعرفة والمهارات والقدرات المهنية

\_ احترام مهارات وقدرات الآخرين سواء كانوا متخصصين في المجال أو أرباب العمل أو زملاء المهنة

\_ يجب على المكتبي أن يتفطن على أن تلبية حاجيات المستفيدين من المعلومات والوثائق يجب أن يتطابق مع حاجيات ومصالح المهنة.

\_ تجنب التورط في ممارسات غير مقبولة أثناء العمل، وتنبه رؤساء العمل على أي ملاحظات حول نظامية وشرعية أي قرارات أو إجراءات أو سلوك يتم أثناء العمل.<sup>2</sup>

#### 4:1: الأخلاقيات الخاصة بعناصر المهنة المكتبية:

تتكون المهنة المكتبية من مجموعة عناصر أساسية لكل منها تعامل وأخلاقيات خاصة بها فنجد أخلاقيات خاصة بالمعلومات، بالمستفيدين، مع الزملاء ورؤساء العمل، نتعرف عليها فيما يلي:

#### 4:1:1 أخلاقيات التعامل مع المعلومات:

هي "عبارة عن مجموعة من الضوابط الأخلاقية من القيم والتشريعات التي تحكم النشاط المعلوماتي في مؤسسات المعلومات، وهي ذات أهمية كبيرة للعاملين في قطاع المعلومات، للحفاظ على مصادر المعلومات وحماية الملكية الفكرية لأصحابها وكذا تسهيل إتاحتها ووصولها للجمهور، كما يجب عليهم السعي الدائم لتطوير المجموعات ومعلوماتها والتعريف بها للمستفيدين.

وقد ظهر مصطلح أخلاقيات المعلومات خلال الفترة 1988-1992 حيث برزت الحاجة إلى رسم السياسات والقيم التي تحل المشكلات الأخلاقية المعاصرة، كما برزت الحاجة إلى تدريس الأخلاق ضمن المقررات الدراسية. ووضع معايير للطلاب بقضايا الأخلاقيات المهنية، وذلك من أجل تعزيز قيم العمل الوظيفي وتوحيدها في إطار متجانس.<sup>3</sup>

حيث أن المهمة الرئيسية للمكتبيين وغيرهم من أخصائيي المعلومات هي ضمان إتاحة المعلومات للجميع، والمحافظة على الملكية الفكرية لها من خلال مجموعة من القواعد:

<sup>1</sup> الشريف، هبة. الأخلاقيات المهنية للمشتغلين بمجال المكتبات والمعلومات في ظل مجتمع المعلومات. cybrariansjournal [على الخط]. متاح على الرابط: <http://www.flickr.com/photos/cybraria> (أطلع عليه يوم 16\02\2020).

<sup>2</sup> التبيني، المبروك. المرجع السابق.

<sup>3</sup> سالم بن محمد، السالم. تبني مفهوم أخلاقيات المعلومات. مجلة دراسات المعلومات، 2012، ع.13، ص.5.

- \_ إتاحة المعلومات للمستفيدين من أجل التنمية الذاتية والتعليم والإثراء الثقافي والترفيه والنشاط الاقتصادي والمشاركة القائمة على المعلومات في العملية الديمقراطية وتطويرها.
- \_ يناهض المكتبيين وغيرهم من أخصائي المعلومات رفض إتاحة المعلومات والأفكار والحد منها وخاصة من خلال الرقابة سواء كانت من الدول أو الحكومات أو المؤسسات الدينية أو مؤسسات المجتمع المدني.
- \_ يجب أن يبذل المكتبيين وغيرهم من أخصائي المعلومات الذين يقدمون خدمات للجمهور كل جهد ممكن لإتاحة ما لديهم من مقتنيات المكتبة والخدمات مجاناً للمستخدم، وإن كان لابد من فرض رسوم على العضوية ومصارييف إدارية فيجب تخفيضها قدر الإمكان، كما عليهم إيجاد حلول عملية لعدم استثناء الفئات المحرومة من الخدمات المقدمة.
- \_ يروج المكتبيين ويقومون بالدعاية لما لديهم من مجموعات وما يقدمون من خدمات، بحيث يعلم بها المستخدمون، وأولئك المحتمل أن يصبحوا مستخدمين، بوجود وتوفر هذه المجموعات والخدمات.
- \_ يلجأ المكتبيون وأخصائيو المعلومات لأكثر الطرق فعالية، من أجل إتاحة ما لديهم من مواد للجميع، ولهذا الغرض يسعون للوصول للمواد، وأن لا يكون ما يعيق للوصول إليها.
- \_ يهتم المكتبيين وأخصائيو المعلومات بتقديم للمستخدمين أفضل الفرص للوصول إلى المعلومات والأفكار بأي وسيلة أو شكل، يشمل ذلك دعم مبادئ التداول الحر والتراخيص المفتوحة.
- \_ يعمل المكتبيين كشركاء للمؤلفين والناشرين وغيرهم من المبدعين التي تحمي حقوقهم في الطبع والنشر.
- \_ يدرك المكتبيين وأخصائيو المعلومات حق الملكية الفكرية للمؤلفين وغيرهم من المبدعين ويسعون لضمان احترام حقوقهم الأدبية على الوجه الأكمل قدر المستطاع، كي يلقي إبداعهم التقدير الذي يستحقه<sup>1</sup>.

#### 4:1:2 أخلاقيات التعامل مع زملاء المهنة والرؤساء:

التصرفات أو السلوكيات الشخصية للمتخصصين في مهنة المكتبات والمعلومات أثناء أداءهم للعمل يجب أن تؤدي إلى تحسين مستوى المهنة بأفضل الطرق وفي كل الأوقات، حيث يوجد أخلاقيات مهنية

12 أغسطس 2012. [على الخط] متاح على الرابط

<sup>1</sup> مدونة قواعد سلوك المكتبيين وأخصائي المعلومات (الأفلا\ الدولية) <<http://www.ifla.org/files/faife>> اطلع عليه يوم (2020\01\12).

خاصة في المهنة المكتبية تضبط سلوك المكتبي في تعامله مع زملاءه أو المسؤولين عنه في العمل، فيجب عليه معرفتها والتحلي بها ومن بين هذه الأخلاقيات نذكر:

- \_ التعامل مع الزملاء بناء على أسس أخلاقية تقوم على الاحترام والمودة وتجنب غيبتهم والتجريح بهم.
  - \_ تقديم النصح لمن يحتاج النصيحة مع زملاء العمل الأقل خبرة والاعتراف بفضل أصحاب الفضل.
  - \_ التزام المنطقية عند مناقشة أي قضية والتزام الموضوعية في مجريات الحوار والبعد عن التحيز.
  - \_ قبول المنافسة الشريفة التي تبعد عن التحاسد والتباغض.
  - \_ إبلاغ الجهات المسؤولة عن أية مخالفات للأعراف والأنظمة المتعارف عليها.
- ❖ أما فيما يخص أخلاقيات التعامل مع الرؤساء واحترام النظام فتشمل:

- \_ تقبل المتابعة والنقد الذاتي والتقويم بروح متسامحة.
- \_ الطاعة في الانضمام إلى أي فريق عمل يراه الرئيس مناسباً.
- \_ احترام الأنظمة والقوانين التي يصدرها المدير للصالح العام.
- \_ الولاء والانتماء وبقظة الضمير تجاه مسؤوليات العمل<sup>1</sup>.

#### 4:1:3 أخلاقيات التعامل مع المستفيدين:

يعتبر المستفيد العنصر المتحرك للمكتبي، وبدونه تبقى المواد المكتبية جامدة مكدسة غير مستغلة وبالتالي يصبح الرصيد ميتاً، وتفشل المكتبة في تحقيق الأهداف المنشودة، إذ يجب إشراكه في عملية تنظيم وتسيير المكتبة وذلك وفقاً لما يمليه الواجب المهني والأخلاقيات المهنية التي تحسن العلاقة بينه وبين المكتبي وتخلق جواً من التفاهم والرضا وهذا يكون بمعرفة الأخلاقيات المهنية اللازمة عند التعامل مع المستفيدين وتطبيقها عن طريق السماح لهم ب:

- \_ التعبير عن آرائهم فيما يتعلق بنوعية الخدمة المقدمة وفعاليتها، الاستفسارات والمشاركة في اقتراح قوائم للمقتنيات الجديدة، المشاركة في اقتراح أوقات مناسبة تساعد لفتح المكتبة، الاشتراك في تنظيم معارض داخل المكتبة. وهذا ما أكدته المكتبات الفرنسية في وضعها لمشاريع تحققت بنجاح كمشروع

<sup>1</sup> السعيد مبروك، إبراهيم، أخصائي المكتبات بين المهنة والرسالة. كفر الشيخ: دار العلم والإيمان للنشر والتوزيع، 2016. ص. 34.

"الاتصال – استقبال" الذي أكد على العلاقة التي يجب أن تكون بين المكتبي والمستفيد، واعتبرت المكتبة مكان لجذب واستقطاب القراء<sup>1</sup>.

ومن هذه الأخلاقيات نذكر:

\_ "الصبر: وذلك خاصة لمن يعملون في مواجهة الجمهور مع احتمال وتقدير موقف المستفيد في استعجاله النتائج.

\_ الصدق والأمانة: لتحقيق التقدم المهني وضمان استفادة جمهور المكتبة من عملها وإسهاماتها، ينبغي إنجاز العمل بصدق وأمانة.

\_ التواضع وعدم التعالي: وهو مطلوب في التعامل مع المستفيدين والرغبة الدائمة في تقديم المزيد من الخدمات إليهم.

\_ التزام الأدب في المعاملة من بشاشة ورفق ولين في الكلام والألفاظ الحسنة والابتعاد عن الألفاظ القبيحة.

\_ العدل والمساواة: فالعدل في المعاملة وتقديم الخدمات بين المستفيدين في الوقت المناسب وبجهد أكبر وأن لا نفرق بين نسب أو جنس أو لون أو ديانة أو هوية أو الشكل.

\_ الإحساس باحتياجات المستفيدين وتكريس الموظف وقت عمله في تلبية احتياجاتهم.

\_ الإصغاء ثم المناقشة: حسن الإصغاء لطلبات المستفيدين ومشاكلهم البحثية والمعلوماتية.

\_ الرد على استفسارات المستفيدين بأساليب مكتملة وواضحة وسهلة الفهم<sup>2</sup>.

## 5: بعض قضايا التعامل مع المعلومات:

هناك مجموعة من النقاط الأساسية الواجب مراعاتها أثناء التعامل مع المعلومات وهي كالآتي:

### 5:1: الخصوصية:

تعتبر الخصوصية حق الأفراد والجماعات في تقرير مجموعة من القضايا بخصوص البيانات والمعلومات التي تخصهم، وأهم هذه القضايا تحديد نوع البيانات والمعلومات، تحديد كمية البيانات

<sup>1</sup>CALENGE , Bertrand .Accueillir des services aux publics dans les bibliothéque. Paris : Editions du cercle de la librairie ,1999 .p.80

<sup>2</sup>السعيد مبروك، إبراهيم . نفس المرجع السابق .ص.35

والمعلومات المسموح باستخدامها، تحديد كيفية استخدام البيانات والمعلومات التي تخص الأفراد والمجموعات.

فالخصوصية هي حق الفرد في الاحتفاظ بمعلومات معينة عن نفسه دون إفشاء أو كشف إلا بموافقة وحمايتها من الإتاحة غير المصرح بها.

ومن الأمثلة على ذلك سجلات الإعارة بالمكتبات، فإن هناك طلبات من الآباء ورجال الشرطة وغيرهم لمعلومات عن قراءات الأفراد بالمكتبات، وإن كشفت مثل هذه المعلومات قد يحدث تأثيراً على الأفراد الذين يستعيرون المواد من المكتبات، فإن اعتقدوا أن عاداتهم القرائية سوف تكون متاحة للجمهور فقد يؤدي ذلك إلى عدم إقبال القراء على استعارة الكتب أو عدم إجراء بحوث على الخط المباشر عن الموضوعات الخلافية أو المثيرة للجدل. وعلى الجانب الأخر فإن هناك من يرى أن هذه السجلات هي سجلات عامة في مؤسسة عامة وأن حق المواطنين في معرفة ما يجري في مؤسسة عامة يفوق أهمية حقوق الخصوصية لأفراد.

### 5:2: دقة المعلومات:

إن ضمان دقة ونوعية المعلومات التي تخزن في قواعد المعلومات ليس أقل أهمية من الحفاظ على السرية هذه المعلومات، وذلك لأن حياة الأفراد يمكن أن تعتمد على هذه المعلومات وبالتالي فيجب أن تخضع هذه المعلومات لأعلى المعايير في الدقة والنوعية<sup>1</sup>.

### 5:3: الملكية الفكرية:

تتطلب أنشطة المعلومات استخدام المصادر المطبوعة وغير المطبوعة والالكترونية، وأن نسخ أو نقل هذه المعلومات ضرورة، حيث كان الدافع الأول للناشرين هو الربح عن طريق البيع أو تأجير منتجاته، إضافة إلى الدافع لدى الكثير من مقدمي المعلومات وخاصة أمناء المكتبات وإتاحة المعلومات للمستفيد بأقل تكلفة.

إن المشاعر الأخلاقية للفرد فيما يتعلق بطاعة واحترام حقوق الملكية قد تتعارض مع الالتزام أو الواجب الأخلاقي للفرد بتقديم المعلومات، ومن الظواهر الشائعة الآن النسخ الغير المصرح به لبرامج الكمبيوتر، فالقانون يعاقب على ذلك، فاستوجب تحديد المشكلة في كيفية الموازنة بين النسخ لأغراض شخصية والنسخ لأغراض تجارية.

<sup>1</sup> بن جامع، بلال. المشكلات الأخلاقية والقانونية المثارة حول شبكة الانترنت. الجزائر: [ على الخط] مذكرة ماجستير إعلام علمي وتقني قسنطينة: 2007. ص. 153 متاح على الرابط <https://www.manaraa.com>: (اطلع عليه يوم 12\04\2020)

#### 5:4: إتاحة الوصول للمعلومات:

تعمل المكتبات وغيرها من مرافق المعلومات على إتاحة المعلومات لطالبيها، لذلك تثار العديد من الأسئلة حول ذلك. هل تتاح المعلومات مجاناً أو بمقابل خاصة بعد أن أصبحت تكاليف الحصول على مصادر المعلومات وتجهيزها واختزنها وإتاحتها مرتفعة، حيث يرى بعضهم أن من حق المواطن الحصول على المعلومات مجاناً.

في حين يرى البعض الآخر أنه لا بد أن يساهم في التكاليف بقدر قليل، حيث توجه طرف آخر إلى أن الإفادة من المعلومات تتطلب قدرة الفرد على استخدام الأجهزة الحديثة ومحو أميتهم الالكترونية، فعدم تدريب المستفيدين في بعض المكتبات قد يكون عائقاً عن الإفادة من المعلومات، فإذا كان من حق كل مواطن الحصول على المعلومات فكيف يمكن إتاحتها إلى ذوي الاحتياجات الخاصة وما يتطلبه ذلك من نفقات إضافية، حيث توجد الآن التكنولوجيا الحديثة وتوفر فرصة لإتاحة المعلومات، لذا على المكتبات تطبيق الالتزامات الأخلاقية اتجاه تلبية طلبات مثل هذه الفئات.

#### 5:5: اختيار مصادر المعلومات والرقابة:

هناك العديد من مصادر المعلومات التقليدية والالكترونية المتاحة في السوق للنشر والإنتاج فدور المكتبات ومراكز المعلومات في اختيار هذه المصادر واقتناءها لصالح المستفيدين، منها مع مراعاة ظروف المجتمع الذي توجد فيه المكتبة ومركز المعلومات فالأمر هنا يقتضي حرص أخصائيو المكتبة والمعلومات على اختيار الجيد لمصادر المعلومات التي تحقق احتياجات المستفيدين دون الإخلال بالسلوك العام<sup>1</sup>.

#### 5:6: الخدمة المرجعية والرد على أسئلة القراء:

تهدف الخدمة المرجعية في المكتبات إلى الرد على الأسئلة واستفسارات القراء، إما بتقديم المعلومات المطلوبة أو بتقديم المصادر التي تشمل على المعلومات وهنا يتحتم على أخصائي المكتبات أن يجيب على أسئلة القراء بموضوعية كاملة<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> عبد الهادي، محمد فتحي. الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات. ع. 14، 2000. [على الخط] متاح على الرابط

<www.books.google.dz> ص. 44 اطلع عليه يوم (16\02\2020)

<sup>2</sup> عبد الهادي، محمد فتحي. نفس المرجع السابق. ص. 45.

## 6: قيم مهنة المعلومات:

تشكل منظومة القيم السائدة في ثقافة مجتمع ما القاعدة المشتركة بين أبناء المجتمع، والتي تستند إليها الثقافة، فهي انعكاس للأسلوب الذي يفكر الأشخاص به في ثقافة معينة وفي فترة زمنية محددة، كما أنها توجه سلوك الأفراد وأحكامهم واتجاهاتهم، فيما يتصل بما هو مرغوب فيه، أو مرغوب عنه من أشكال السلوك في ضوء ما يطبق المجتمع من قواعد ومعايير.

ويرى بعض الباحثين أن القيمة تكوين افتراضي يزود الفرد بنزعة إلى العمل وفق أنماط سلوكية محددة حيال بعض الموضوعات، أو الحوادث، أو الأفكار وتنطوي على ثلاث مكونات هي: مكون معرفي، ومكون عاطفي، ومكون سلوكي، وكما كانت القيم نتاجا للتعليم، فلا بد أن تتأثر بالعوامل التي تؤثر في أشكاله الأخرى، الأمر الذي يبرر الاستنتاج القائل بأن الأفراد يتباينون فيقيمهم نتيجة تباينهم في العديد من العوامل الأخرى، كالجنس، والخبرات التعليمية، والواقع الاقتصادي، والاجتماعي، والخلفية الثقافية<sup>1</sup>.

لذا من المفيد أن نشير هنا إلى القيم التي تدعم المبادئ الأخلاقية للسلوك المهني للفرد، هناك على الأقل خمسة قيم لمهنة المعلومات يمكن أن تخدم كقيم للفرد والمؤسسة وهي النحو التالي:

### 6:1: قيمة الصدق:

معنى ذلك أن يكون أخصائي المكتبة صادقا وصحيحا في تعامله مع مصادر المعلومات ومع زملائه ومع المستفيدين والمستعملين للمكتبة، وخاصة أن يكون صادقا مع نفسه.

### 6:2: قيمة التسامح:

يجب على أخصائي المكتبات والمعلومات ألا يكون متحيزا لفكر معين، وإنما يعمل على إتاحة الأفكار المختلفة وأن يقبل قيمة حق الناس في المعلومات حتى لو اعتبرها غير مقبولة.

### 6:3: قيمة الحرية الفردية:

إن الهدف من خدمات المكتبات والمعلومات هو مساعدة الأفراد في مساعيهم الفردية من أجل حياة أفضل، ومن ثم فإن على أخصائي المكتبات والمعلومات العمل من أجل أن تستجيب خدمات المكتبات والمعلومات لرغبات وحاجيات المستفيدين من المعلومات.

<sup>1</sup> مرجي، عبد السلام سعد. أساسيات في الثقافة المهنية. ط.2. عمان: دار الخليج، 2015. ص. 103.

6:4: قيمة العدل:

إن هذه القيمة تتعلق بكل من المستفيدين من المعلومات وأخصائي المكتبات. كونها تتضمن الإتاحة المتساوية للخدمات المكتبية لكافة المستفيدين، وذلك يعني أيضا أن كل الأفراد يجب أن يتلقوا أفضل نوعية ممكنة من الخدمة وأن تتاح لهم دون النظر لاعتبارات مثل السن أو الجنس أو الدين، وتتضمن أيضا المعاملة العادلة لكافة العاملين بالمكتبة مع بعضهم البعض بطريقة لائقة.

6:5: قيمة الجمال:

يجب على أخصائي المكتبة أن يعمل على إتاحة المجموعات المفيدة لأغراض المتعة والتعليم والبحث، مثل الأعمال ذات القيمة العالية، والأعمال التي تساعد على الترويج والاستمتاع للأفراد<sup>1</sup>.

7: أخلاقيات المعلومات والانترنت:

بعد أن تحول المجتمع إلى مجتمع معلومات أصبحت الانترنت وتكنولوجيا المعلومات شديدة الصلة بتخصص علم المكتبات والمعلومات، مما أوجب وضع أخلاقيات تحكم التعامل مع هذه التكنولوجيات الحديثة ولم يقتصر الإنتاج الفكري العربي بصياغة أخلاقيات التعامل مع الانترنت بل تعرض للمشكلات التي تتنافى مع الدساتير والتشريعات الأخلاقية كالبيانات غير الصحيحة، التجارة غير المشروعة، المواد المشجعة على العنف، والاعتداء على الخصوصية.

أما عن القيم التي وردت عن أخلاقيات التعامل مع الانترنت هي كالتالي:

\_ الحرص على أمان النظام

\_ معايير تبادل البيانات

\_ المعلومات للنشر والإتاحة

\_ الصدق والموثوقية والأمانة

\_ الانفتاح المعرفي

\_ حماية أفراد المجتمع من البيانات الضارة والملوثة<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> بن جامع، بلال. نفس المرجع السابق. ص.59

<sup>2</sup> الشريف ، هبة المرجع السابق.

## 8: ضوابط أخلاقيات المهنة المكتبية:

هناك مجموعة من الضوابط التي تحكم عمل وأخلاقيات المكتبيين نذكر منها:

- المكتبي هو حجر الزاوية في نظام المكتبات والمعلومات، فأهميته تأتيه من الدور الذي يلعبه. هو الوسيط الذي تمر عبره جميع الخدمات، لذلك له علاقة مباشرة بأدبيات وأخلاقيات مهنة المكتبات والمعلومات.

\_ التأكيد على دور سلوك المكتبي تجاه الغير فإن التصرف الأمثل هو ذلك الذي يأتي من شخص ذاته طوعاً وبدافع منه قبل أن يكون أوامراً ونواهي تصدر من الأعلى، فالتزامه بها هو أولى بوادرنجاحه.

\_ إشكالية اختيار الكتب والوثائق في المكتبات ومراكز المعلومات والتوثيق، له مقاييس عديدة منها مدى التوفيق بين ضمان الحق في الكتاب للمواطن وبين حق المكتبة في منع عناوين أو مواد ترى أنها غير مناسبة وإن كانت مطلوبة من طرف المستفيد. فهنا سيكون لأخلاقيات المهنة دور حاسم للفصل بين الطرفين وذلك بوضع ضوابط تضمن للمستفيد حقوقه وتحمي المكتبي من الضغوطات.

\_ يشكل المكتبي منزلة وسطى تربط المعلومة بالمستفيد، وقد يعني هذا أن المكتبي قد يتحول إلى حاجز إن أراد احتكار المعلومة متى شاء، فلا تصل إلى صاحبها، فقد بينت دراسات عديدة وجود نسبة عالية من الوثائق في المكتبة لا يطلع عليها القراء وهم في حاجة إليها لا يعلمون بوجودها لقصور في جانب من جوانب الخدمات المقدمة، مثلاً عدم الدقة والشمول في المعالجة الفنية.

\_ أسلوب معاملة المكتبي للوثيقة من جانب المحافظة عليها وحسن ترتيبها في الرفوف أو مداخلها في الفهارس بجميع أشكالها، وكذا تسليم الوثيقة أو المعلومة للمستفيد، وما يترتب عنها من متاعب يعاني منها كطول الانتظار أو حجز وثيقة للأصدقاء، أو ترك موقع العمل بسبب أو بدونه، فيتخذ المستفيدين هذه التصرفات المتعلقة بالسلوك اليومي ذريعة للطعن في مصداقية المكتبات والمكتبيين، ويبرر هذا لوحده ضرورة إيجاد أخلاقيات المهنة المكتبية<sup>1</sup>.

## ثانياً: موائيق أخلاقيات المهنة المكتبية:

سعت المكتبات والجمعيات الناشطة فيها منذ القديم إلى وضع وإيجاد موائيق أخلاقية خاصة بالمهنة المكتبية تحدد أهم الأخلاقيات الواجب توفرها أثناء ممارسة المهنة المكتبية.

<sup>1</sup> محمد عيسى ، موسى. آداب وأخلاقيات مهنة المكتبات والمعلومات. الإمارات: دار المنظومة، 2001. ص153. 157

## 1: مفهوم ميثاق أخلاقيات المهنة المكتبية:

هناك عدة مفاهيم وردت في تعريف موائيق أخلاقيات المهنة المكتبية نذكر منها:

### 1:1 تعريف الميثاق:

الميثاق الأخلاقي أو المهني هو العهد أو الوثيقة أو البيان الذي يحدد المعايير والقواعد والنظم الأخلاقية والقيمية (ذات الصلة بالقيم والمبادئ) والسلوكية المتفككة والمنسجمة مع المعايير والقواعد والنظم والسلوكيات المقررة في المجتمع، ومن خلال بنود الميثاق ومواده يتعرف العاملون بالمؤسسات المعلوماتية فضلا عن المستفيدين منها على واجباتهم وحقوقهم، ويدعم الميثاق كل ماله صلة بالمهنة ومؤسساتها، وبخاصة دعم كافة الوظائف والمهام والإجراءات والأنشطة والخدمات التي من خلالها يتم تحقيق رسالة المهنة، وأهدافها وغاياتها، وهي ذاتها أهداف المجتمع وغاياته<sup>1</sup>.

### 1:2 تعريف قانون آداب المهنة:

هو وثيقة تحدد المعايير الأخلاقية والسلوكية والمهنية المطلوب أن يتبعها أفراد جمعية مهنية، وقد أصدرت جمعية المكتبات الأمريكية قانون الآداب الذي اعتمد في اجتماع مجلسها المنعقد في 20 يونيو 1981 نشر نصه بالكامل في American libraires، أما انجلترا فقد أصدرت مسودة قانون آداب المهنة التي اعتمدها الجمعية الأمريكية والتي نصت على ما يلي:

1\_ يتعلم المكتبي وينفذ بإخلاص سياسات المؤسسة التي هو جزء منها كما يعمل على تغيير تلك السياسات التي تتعارض مع ميثاق حقوق المكتبات.

2\_ عليه أن يحيي العلاقة السرية بالضرورة التي تنشأ بين مستعمل المكتبة وبين المكتبة.

3\_ عليه أن يحقق العدالة في الفرصة والحكم القويم في العمليات التي تتضمن تعيين الموظفين واستمرار في عملهم وترقياتهم.

4\_ عليه أن يبلغ الحقائق الخاصة بمؤهلات الأفراد بمنتهى الصدق والوضوح وبدون تحيز<sup>2</sup>.

## 2: ظهور وتطور موائيق أخلاقيات المهنة المكتبية:

يعود ظهور أول دستور لأخلاقيات المهنة المكتبية إلى سنة 1939 من طرف جمعية المكتبات الأمريكية، وقد عرف العديد من الانتقادات والتوجهات من طرف المكتبيين والباحثين، وتمت مراجعته

<sup>1</sup> خليفة، شعبان، عليان، ربيعي، دسوقي، فايضة وآخرون. المرجع السابق. ص.30.

<sup>2</sup> سيد حسب الله. احمد محمد شامي. الموسوعة العربية لمصطلحات علوم المكتبات والمعلومات والحاسبات. مج. 3. ص.1864. [متاح على الرابط <http://books.google.dz>] (اطلع عليه يوم 12\04\2019)

لينشر من جديد سنة 1982، وتمت مراجعته مرة ثانية لينشر سنة 1995. وقد كان هذا الدستور موضوعا مثيرا للبحث والتأليف في مجال أخلاقيات المهنة، حيث صدرت في الولايات المتحدة الأمريكية -بالتوازي مع نشره ومراجعته- العديد من الكتب. وكان ذلك أول دستور لأخلاقيات المهنة المكتبية، وبالتالي كانت جمعية المكتبات الأمريكية رائدة في مجالي البحث والتقنين لقضية أخلاقيات المهنة.

كما أصدرت جمعية المكتبات الكندية دستورها في جوان 1976، ثم صدر دستور الأخلاقيات المهنية للمكتبيين الخاص بالجمعية اليابانية في 04 جوان 1980، وتمت المصادقة على دستور السلوك المهني لجمعية المكتبات البريطانية في 1983، وفي نفس السنة أصدرت جمعية المعلومات والمكتبات الأسترالية بيان الأخلاقيات المهنية، وتمت المصادقة على هذه الدساتير خلال الاجتماعات السنوية العامة لهذه الجمعيات.

بحلول التسعينات من القرن العشرين ظهرت العديد من الدساتير المهنية للسلوك. في المكسيك تمت المصادقة على دستور الأخلاقيات المهنية خلال 1991-1992 من طرف المعهد الوطني للمكتبيين، وخلال 1991 تمت مراجعة دستور الأخلاق لجمعية جامايكا للمكتبات، وغيرها من الدساتير<sup>1</sup>.

### 3: أهمية ميثاق أخلاقيات المهنة المكتبية:

تؤدي موائيق أخلاقيات المهنة المكتبية دور مهم في إرشاد المكتبيين وأخصائي المعلومات إلى السلوكيات المهنية الرشيدة وذلك عن طريق إصدار مبادئ مضبوطة يسير عليها العاملون بالمهنة.

فميثاق أخلاقيات المهنة المكتبية أداة في أيدي المهنيين من أجل صنع قراراتهم الأخلاقية، كما أنه يعطي المستفيدين من مراكز المعلومات على اختلاف أشكالها، الثقة أن حقوقهم محل احترام من طرف المهنيين، وهو مكمل مهم لشرح وترجمة النصوص القانونية والتنظيمية، ويعتبر عنصرا ملحقا ومفيدا خاصة بالنسبة للجمعيات المهنية للمكتبيين، من أجل فرض العدل وتطبيقه خاصة عند حدوث بعض الأفعال غير المرغوب فيها. فميثاق أخلاقيات المهنة ضروري في المكتبات لأنه يجعل الوظيفة الخاصة للمكتبة في قلب المجتمع كمكان يمثل الحرية الفكرية. لذا إن الدستور الأخلاقي لمهنة المكتبات والمعلومات يشكل أساس العمل المهني ويساهم في رفع كفاءة وقدرة الأخصائي على العمل نحو زملائه في المهنة واتجاه مجتمعه المستفيدين من المكتبة ومع مصادر المعلومات ومختلف العناصر الأخرى<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> زاحي، سمية. المرجع نفسه.

<sup>2</sup> محمود، عامر ماهر. سيكولوجية العلاقات الاجتماعية. القاهرة: دار المعرفة الجامعية، 2001. ص. 135.

#### 4: الأبعاد الأخلاقية التي تشتمل عليها الموائيق الأخلاقية:

تعتمد الموائيق الأخلاقية في وضع مبادئها على مجموعة من الأبعاد:

\_ القيم: هناك مجموعة من الأفكار والأفعال يجب ان تسود داخل المكتبات ومؤسسات المعلومات وتحتوي على مفاهيم الحرية والعدالة والصدق والموضوعية والمسؤولية الفردية والتنظيمية اتجاه المجتمع.

\_ المعايير والقواعد وهي مجموع الأفكار والمبادئ التي يقوم بها العاملون في المكتبات ومؤسسات المعلومات، وتؤدي إلى أنشطة المستفيدين والموظفين مع بعضهم البعض، والسيطرة على أفعالهم في ظل القانون والأنظمة والقواعد التي تحكم ذلك.

\_ سلوك العمل: وهي مجموعة أنشطة التي تحكم وتنظم العمل بالمبادئ الأخلاقية وتنظم العمل داخل المكتبات، وتنظم العمل بين المديرين والموظفين.

بالإضافة إلى قيم الصدق والجمال والعدل والتسامح المذكورة سابقا<sup>1</sup>.

#### 5: موائيق أخلاقيات المهنة المكتبية:

هناك مجموعة من الموائيق التي تشمل المبادئ الخاصة بأخلاقيات المهنة المكتبية وهي تختلف حسب الجمعيات التي أصدرتها أو حسب البلد الموضوعه فيه، وهي على العموم شاملة لجميع الأخلاقيات الخاصة بالمهنة المكتبية في أي بلد كانت.

#### 5:1 الدستور الأخلاقي لجمعية المكتبات الأمريكية:

صدر هذا الدستور عام 1982<sup>2</sup> وهو يحدد مجموعة من المبادئ يجب على الأخصائيين في المكتبات ومراكز المعلومات الالتزام بها وتطبيقها أثناء ممارسة مهامهم وتتلخص هذه المبادئ فيما يلي:

\_ على المكتبيين الالتزام بتقديم الخدمة المكتبية إلى المستعملين والإجابة على أسئلتهم بمهارة دون تحيز.

\_ يجب على الأخصائيين في المكتبات حماية حق المستفيدين في الخصوصية وذلك بالتعامل معهم بأمانة والالتزام بحفظ كل المعلومات الخاصة بهم سواء كانت تلك المعلومات متعلقة بشخصيتهم كالملف

<sup>1</sup> محمود الجلاب، محمد فتحي. أخلاقيات مهنة المكتبات والمعلومات: برنامج تدريبي مقترح لرؤية طلاب قسم المكتبات والمعلومات في ضوء ميثاق أخلاقيات المهنة للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم). المجلة الدولية لعلوم المكتبات والمعلومات. مج.3. ع.4. 2016.

<sup>2</sup> إبراهيم، السعيد مبروك. أخصائي المكتبات بين المهنة والرسالة. كفر الشيخ: دار العلم والإيمان للنشر والتوزيع، 2014. ص.34.

الإداري وبياناتهم الشخصية، أو عن المعلومات العلمية التي يطلبونها كالقوائم البيبليوغرافية أو من خدمات الإعارة وما يطلبونه من أوعية مكتبية.

\_ الابتعاد عن تحقيق المصالح الشخصية أو مزايا مادية على حساب مصلحة المكتبة أو مصلحة المستفيدين.

### 5:2 الدستور الأخلاقي للجمعية الأمريكية للمعلومات:

صدر هذا الدستور عام 1990<sup>1</sup> ويؤكد على المسؤولية في العمل المكتبي ويحددها حسب المسؤوليات التالية:

\_ **المسؤولية اتجاه الأفراد** : وفي هذا الإطار يبحث الدستور الأخلاقي للجمعية الأمريكية لعلم المعلومات على العمل من أجل توفير المعلومات لمن يطلبها مع التأكيد على الالتزام بالسرية والخصوصية بتقديم المعلومات للأفراد.

\_ **المسؤولية اتجاه المجتمع** : وتتمثل في تلبية حاجيات المجتمع من المعلومات دون المساس بحقوق الأفراد ومقاومة كل أشكال الرقابة على المطبوعات، بالإضافة إلى المساهمة في تعليم المجتمع وتشجيعه على البحث وإبراز أهمية المعلومات والمساواة بين الجميع للوصول إليها.

\_ **المسؤولية اتجاه المهنة** : وينص الدستور في هذا الجانب على انجاز الأعمال والقيام بمختلف الوظائف بطريقة تعزز وتنمي صورة المهنة وتجلب الاحترام لها وللقائمين عليها من مكتبيين أو المتخصصين في المعلومات.

### 5:3 الميثاق الأخلاقي للمهنة لاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم):

قام بإعداد الميثاق الأخلاقي للمهنة مجموعة عمل منظمة تحت إشراف الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات:

"يتضمن هذا الميثاق، الالتزامات الأخلاقية لمهنة المكتبات والمعلومات في البلاد العربية، وللمتخصصين في المكتبات والمعلومات العرب، بهدف رفع الوعي المهني، وترقية المهنة، والاستخدام الأخلاقي للمعلومات، بما يعني تطوير السياسات، والأدوات اللازمة لذلك، مع تقديم أفضل الخدمات للجمهور والمجتمع. ويمكن الاسترشاد بهذا الميثاق من قبل جمعيات المكتبات والمعلومات العربية، عند وضع المواثيق الخاصة بها.

<sup>1</sup> إبراهيم، السعيد مبروك. نفس المرجع. ص. 35.

ويندرج هذا الميثاق ضمن أربعة عناصر رئيسية هي: الكفاءة المهنية، المعلومات والملكية الفكرية، المسؤوليات تجاه المجتمع والمستفيدين، والمسؤوليات المسلكية".

### 5:3:1: الكفاءة المهنية و الرقي بالمهنة:

- يجب على المتخصصين في المكتبات والمعلومات، أن يؤدوا أعمالهم بدقة وكفاءة، في المؤسسات التي يعملون بها، وأن يخلصوا في عملهم، ويتحلوا بيقظة الضمير، وأن يلتزموا العمل الجاد، من أجل الرقي بالمهنة، والدفاع عنها، وتطويرها.

- السعي لتحقيق أعلى مستوى من المعرفة المهنية، والكفاءة، والعمل على تطوير المهارات، من خلال التنمية المهنية المستمرة، ومتابعة التطورات في مجالات أعمالهم، وتخصصاتهم، إلى جانب الحرص على التكوين المتواصل والتطوير المهني.

- ضرورة امتلاك قدرات التعامل مع البيئة الرقمية، ومهاراتها، لتقديم خدمات فاعلة، شاملة، ومتجددة، تتماشى مع روح العصر، وثورة المعلومات.

- احترام اللوائح، والنظم، والقوانين، والحرص على تطبيقها، لضمان سير العمل، في إطار أخلاقي متوازن، لا يخضع لأهواء شخصية، أو مجاملات، وذلك حفاظا على كرامة المهنة، وسمعتها الطيبة، وسعيا نحو ازدهارها، وتطويرها المتواصل.

- احترام أوقات العمل، وتخصيصها للواجبات المهنية، مع الحرص على مساعدة اختصاصي المكتبات الجدد، لتحسين أدائهم.

- على المتخصصين في المكتبات والمعلومات، إدراك قيمة مصادر المعلومات بجميع أنواعها، والحرص على ممتلكات مؤسسة المعلومات التي يعملون بها ومقتنياتها.

- الإيمان بمفهوم الخدمة والعمل على تحقيق أعلى درجات الجودة، في الخدمات المقدمة للمستفيدين، والسهر على التكوين المتواصل.

- التحلي بالأمانة التامة في تقديم المعلومات، أو عند الإجابة عن الاستفسارات.

- التحلي بروح الشجاعة، واليقظة المعلوماتية، لمواكبة مطالب العصر، وأفاقه المتجددة، ومبتكراته الحديثة.

- التحلي بروح المبادرة وتشجيع روح المشاركة في المعرفة والتعاون.
- العمل على عرض المهنة بروح علمية، وتحصيل مزيد من الدعم لها، وللعاملين في مجالاتها، ورفع شأنها، مع الحرص على جعلها أكثر جاذبية، لتوسيع تسويقها.
- التأمل في مسيرة المكتبة العربية، حفاظا على وجودها، وعلى عملها المتنوع المرن، والمتغير مع الزمن، حتى تستطيع مواجهة التحديات، بروح ايجابية، ونتائج مؤثرة.
- دعم تقارب المكتبات، مع مراكز التقنية والحوسبة، الأقسام المتصلة بالموضوعات ذات الاهتمام كالإعلام والإدارة والقانون وغيرها في الجامعات العربية، قصد خلق خدمات معلوماتية جديدة، دون انعكاس ذلك سلبا على المكتبة، ووظائفها المعروفة.

### 5:3:2: المعلومات والملكية الفكرية:

- ضمان إتاحة المعلومات للجميع من أجل التنمية الذاتية، والتعليم، والثقافة، والمشاركة في الأنشطة المجتمعية، في إطار حماية الملكية الفكرية، وضمان أمن المعلومات، وسلامتها.
- الحرص على تلبية حاجات المستفيدين أينما كانوا، والتطور معهم، بتطوير فضاءاتها المعروفة، لتساير اهتماماتهم، والدعاية، والإعلان، والترويج، لمجموعات المكتبات، وخدماتها.
- الحرص على امتلاك المرونة اللازمة، للتعامل مع التغيرات المستقبلية، وخلق محيط يمنح حق الولوج إلى المعلومات للجميع، دون عوائق، وحق التدريب على حسن استخدامها، دون قيود.
- الحرص على معرفة آراء المستفيدين في الخدمات المقدمة لهم، قصد ترقيةها باستمرار، تبعا لحاجاتهم ورغباتهم، والحرص على حقوقهم في تحصيل المعلومات، وفق أفضل السبل، وأسهلها، ضمانا لاستمرار ارتباطهم بالمكتبات، وعدم عزوفهم عنها.
- تشجيع التداول الحر للمعلومات، والمصادر، والتراخيص المفتوحة، وغيرها من وسائل إتاحة المعلومات، بصورة عادلة، وسريعة، واقتصادية، ودعمها.
- مناهضة أي تقييد لحرية إتاحة المعلومات والأفكار، مع كل ما يعيق الوصول إليها في حدود النظم المعمول بها، عبر مراعاة قيم المجتمع، ومثله.

اعتماد مبدأ الحياد الفكري، وعدم الانحياز في تكوين مجموعات المقتنيات، وإتاحتها، وفي تقديم الخدمات، مع الالتزام بالنزاهة والموضوعية.

- على المتخصصين الفصل بين آرائهم الشخصية، وواجباتهم المهنية، والالتزام الموضوعية، والنزاهة، وعدم إقحام الأحكام الذاتية، في أعمالهم المهنية.

- الحرص على نشر السياسات المتعلقة باختيار المعلومات، وتنظيمها، وحفظها، وتقديمها، ونشرها.

- على المتخصصين حماية حق المستفيدين، في الخصوصية، والسرية لأنشطتهم المعلوماتية، بالإضافة لاحترام بياناتهم الشخصية، مع الأخذ بعين الاعتبار، المسؤولية الاجتماعية، ووضع المصلحة العامة، فوق المصلحة الخاصة.

- الحرص على مؤسسات المعلومات، وممتلكاتها، والحرص على حسن استخدامها.

### 5:3:3:5: المسؤوليات تجاه المجتمع والمستفيدين:

- الحرص على تطوير المجتمع والتشجيع على كسب المعرفة مدى الحياة، في مجتمع سريع التغير.

- التشجيع على القراءة والمطالعة بكافة السبل الإيجابية، وعلى كافة المستويات، والحث على نشر كتب الأطفال المناسبة، وتوسيع النشر العلمي في الآفاق العربية.

- مراعاة قيم المجتمع، وعاداته، وتقاليده، والعمل على إبراز دور المكتبة، وأهميتها في المجتمع، والتعامل مع الأحداث العامة من خلال الأنشطة المناسبة.

- حماية أفراد المجتمع من البيانات الضارة، والملوثة، وغير اللائقة، والمسيئة، واكتساب المهارات الجديدة التي تتعلق بمعرفة كيفية تحديد مكان المصادر من نقاط الإتاحة عبر شبكة الإنترنت، وكيفية الوصول إليها، فضلا عن تقييمها، ومن ثم نقلها للآخرين، ومساعدتهم على استخدامها في إطار من الحماية والإرشاد والتوجيه السليم.

- تقديم الخدمات المتساوية لجميع المستفيدين بصرف النظر عن العمر، أو الجنس، أو المعتقدات السياسية، أو الدينية.

إبراز دور مؤسسات المعلومات، وبيان أهميتها في خدمة المجتمع، والإعلام الواسع عن خدماتها.

- مساعدة المستفيدين في بحثهم عن المعلومات، ومساعدتهم لتنمية مهاراتهم في استخدام المعلومات، ومصادرهما، بشكل أخلاقي، ومساعدتهم في محو أميتهم القرائية، والمعلوماتية، دون تلقي مكافآت مادية منهم، عند تقديم الخدمات خلال ساعات الدوام الرسمي.

- الحرص على استمرار وجود الكتاب التقليدي، إلى جانب الاهتمام الكبير بالمعلومات الإلكترونية وتطوير المكتبات والمستودعات الرقمية، وعدم دفع المكتبات العربية للعيش كلية في الكهوف الإلكترونية، وذلك دعماً لاستمرار وجود المكتبة بمعناها المعروف.

- الإسهام في وضع القوانين اللازمة لخدمات المكتبات عن بعد، ولتنظيم المعلومات، وحقوق التأليف الرقمية، وقوانين الإعلام.

- الإسهام في دعم الاقتصاد الوطني، والحرص على التواجد داخل المنظومة الصحية، والإعلامية، وغيرها، قصد توفير المعلومات اللازمة لها، المواكبة للحدثة.

#### 5:3:4: المسؤوليات المسلكية:

- الالتزام بمهنة المكتبات، والإخلاص لها، ومتابعة مهاراتها الجديدة، وتحمل مسؤولياتها.

- الالتزام التام بأخلاقيات المهنة، وبالتشريعات والقوانين، الخاصة بها والقواعد المنظمة لعملها.

- الحرص على أن تسود أجواء الاحترام، والمحبة، والمودة، والمنافسة الشريفة عند التعامل مع الزملاء، حرصاً على مصلحة العمل.

- على الرؤساء عدم التمييز بين الموظفين إلا على أساس الكفاءة والإنتاج، والعمل بمبدأ العدل والمساواة بين العاملين بمؤسسات المعلومات، واعتماد الشفافية، وعدم التحيز.

- ضرورة مشاركة العاملين في مؤسسات المعلومات، في اتخاذ القرارات، مع ضرورة تشجيعهم على إبداء مقترحاتهم، لتطوير العمل، وحثهم على الابتكار.

- الحرص على الاعتماد أولاً على الموارد البشرية، قبل الوسائل الآلية، مع الحرص على جعل أخصائي المكتبات الرقمية، العمود الفقري، للمكتبة الرقمية، والاهتمام بالتكوين المستمر لهذه الموارد.

- الحرص على أوقات العمل، وأماكنه، وتكريس الوقت، لأداء الواجبات المهنية.

- الإسهام في خلق قنوات معرفية رقمية، ومصادر معرفية رقمية، تسمح بالتعاون، وتشاطر المعلومات، بين المكتبات العربية، وتدعم العمل العربي المشترك، بالإضافة إلى التعاون على المستوى الدولي مع المؤسسات التي تخدم وتدعم المكتبات.

- العمل على متابعة الاستفادة، من قدماء المكتبيين العرب أصحاب الخبرة، حتى بعد خروجهم على التقاعد، قصد استمرار الإفادة من خبراتهم، أطول مدة ممكنة.

- العمل على دعم الاتحاد العربي للمكتبات، وتشجيع إنشاء جمعيات وطنية، وإقليمية عربية، دعماً للمهنة، وسعيًا لتطويرها، والحرص على المشاركة في نشاطاتها، وأعمالها، مع الحرص على دعم العمل الجماعي، والتعاوني.

- الحرص على المشاركة الدولية في تطوير المكتبات، والتعاون، والإسهام في أعمال الاتحادات والجهات الدولية للمكتبات، والانخراط في نشاطات ثقافية أخرى على هذا المستوى<sup>1</sup>.

## 6: محصلة لموائيق أخلاقيات المهنة المكتبية:

من خلال ما تم ذكره من موائيق لأخلاقيات المهنة المكتبية سنحاول إعطاء تلخيص بسيط لهذه الموائيق المذكورة سابقاً.

## 6:1: دستور جمعية المكتبات الأمريكية:

يعتبر هذا الدستور وغيره من الدساتير عبارة عن مجموعة نقاط تحتوي على ضوابط وقواعد ومبادئ وتوجهات تحث وترشد المكتبي إلى السلوك المهني الأمثل، الذي ينظم به علاقته في العمل ومسؤولياته اتجاه مختلف العناصر الفاعلة في المكتبة من مصادر معلومات والمستفيدين منها وزملاءه في العمل.

ظهرت فكرة وضع الدساتير الأخلاقية للمهنة المكتبية في العديد من البلدان الأوروبيّة أولها الولايات المتحدة الأمريكية، ففي عام 1929 قدمت جمعية المكتبات الأمريكية (ALA) اقتراحاً لقواعد أخلاقية، لكن لم يعترف بها إلى بعد مرور مدة زمنية ظهرت على شكل دستور بصفة رسمية 1982 مع التعديلات التي أجريت عليه.

<sup>1</sup> محمد فتحي، عبد الهادي؛ محمود خليل، نجلاء. الميثاق الأخلاقي للمهنة: الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم). متاح على الرابط: <https://arab-affli.org> (أطلع عليه يوم 04\15\2020)

فهو عبارة عن مجموعة من المبادئ تركز على الصفات والأخلاق التي يجب على المكتبي أن يتحلى بها داخل بيئة عمله، وهي نابعة من الضمير المهني، ومدى حب المكتبي لمهنته والتزامه بالأمانة والكفاءة والنزاهة في تأدية الواجبات وخدمة المستفيدين.

كما أن هذه المبادئ تهدف إلى المحافظة على الصفة العلمية والتربوية للمهنة المكتبية وإعطائها المكانة الأخلاقية والثقافية في المجتمع، كما أنها تعمل على تطوير المهنة والرقى بها وإعطاء حق المستفيدين منها مع الحفاظ على كرامة وواجبات مهنييها، فتصل بهم إلى درجة التميز والإتقان في العمل، فمع أنها إرشادات أخلاقية إلا أنها تحدد في نفس الوقت للمكتبي واجباته ومسؤولياته بكل موضوعية.

فلو طبقت هذه المبادئ الأخلاقية وغيرها من مبادئ أخرى في المهنة المكتبية أو أي مهنة أخرى على حسب أخلاقياتها، لارتقت بها إلى أعلى المستويات.

### 6:2: الدستور الأخلاقي للجمعية الأمريكية للمكتبات:

جاء هذا الدستور كداعم لباقي الدساتير، فهو يؤكد على المسؤولية الخاصة بالمكتبي في بيئة عمله، بحيث قسم اتجاهات المسؤوليات حسب مختلف العناصر التي يتعامل معها المكتبي وهو يؤكد على حق المستفيدين في الوصول إلى المعلومات مع المحافظة على حقه في السرية والخصوصية سواء تعلق الأمر ببياناته الشخصية أو المعلومات التي يطلبها، مع التركيز على دور المكتبي في المساهمة في نشر العلم والمعلومات التي بين يديه لدعم مجتمع المستفيدين من المكتبة وتعزيز مكانتها في المجتمع.

### 6:3: الميثاق الأخلاقي للإتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم):

دعا مجموعة من المؤلفين إلى ضرورة إصدار ميثاق عربي أصيل للمكتبات ومراكز المعلومات خاص بالوطن العربي ومناسب للمكتبات العربية، إلى أن تم إصدار هذا الميثاق من مؤلفين عرب تحت إشراف الإتحاد العربي للمكتبات والمعلومات، وهو خاص بالالتزامات الأخلاقية لمهنة المكتبات والمعلومات في الوطن العربي وللمكتبيين العرب، وهذا بهدف رفع الوعي المهني لهم، وترقية المهنة وإعطائها المكانة التي تستحقها، إلى جانب التحسيس بضرورة الاستخدام الأخلاقي للمعلومات، وذلك من خلال تطوير السياسات المعتمدة والأدوات اللازمة لذلك. وهذا لتقديم أحسن الخدمات للمستفيدين والمجتمع.

حيث تضمن هذا الميثاق أربعة عناصر رئيسية تندرج تحتها مجموعة من المبادئ الخاصة بها، هي الكفاءة المهنية، المعلومات والملكية الفكرية، المسؤوليات تجاه المجتمع والمستفيدين، والمسؤوليات المسلكية. وكل عنصر يشمل على مجموعة من الإرشادات الخاصة بمجال معين، لذا ينبغي على

المكتبيين أو المسؤولين في هذه المهنة دراسة هذه الأخلاقيات والعمل بها وتطبيقها وتعميمها في العمل حتى تتحقق الاستفادة المثلى منها. وهذا من خلال التعريف بها ونشرها في المكتبات ومراكز المعلومات أو إدخال تدريسها في المناهج الدراسية الخاصة بعلم المكتبات والمعلومات حتى يتم تأهيل الطلاب وكل من له توجه إلى هذه المهنة، بالأخلاقيات المهنية التي يجب التحلي بها أثناء ممارسة المهنة المكتبية.

### ملخص الفصل:

تعتبر الجوانب الأخلاقية للمهنة المكتبية من الأساسيات التي ينبغي تواجدها والالتزام بها في المكتبات فهي عبارة عن معايير مثالية تحدد القوانين والقواعد الخاصة بالأخلاقيات أو السلوك المهني للمكتبيين بالمهنة المكتبية، كما تعمل بشكل كبير على تحقيق الكرامة المهنية وممارسة الواجبات والحصول على الحقوق اتجاه العناصر الفاعلة في المكتبات ومراكز المعلومات، من مصادر معلومات ومجتمع المستفيدين والمكتبيين، وذلك وفقا لمبادئ مقننة ومتفق عليها من جانب المختصين في المهنة، حيث أن لها دور في رفع الوعي المهني للعاملين في المهنة وتحقيق كفاءة وجودة العمل مع كسب رضا المستفيدين وهي موجودة على شكل مجموعة من الدساتير والموائيق الأخلاقية، الصادرة من مختلف الجمعيات الناشطة في المجال، فهي تعمل جاهدة لوضع مبادئ عامة وشاملة لمتطلبات المهنة المكتبية بحيث تمس جميع مكوناتها، ويبقى إلا تطبيق هذه الأخلاقيات والتزامها من قبل أخصائي المكتبات والمعلومات لتحقيق الهدف الذي وضعت من أجله.

## الفصل الثالث:

المكتبيين والتزامهم بأخلاقيات المهنة في  
الجزائر

تمهيد:

بعد بحثنا ودراستنا للمعلومات النظرية في الفصول النظرية لموضوع البحث سنحاول في هذا الفصل التعرف أكثر على مدى التزام أخصائي المكتبات بأخلاقيات المهنة المكتبية: دراسة استطلاعية لمجموعة المكتبيين الناشطة على موقع فايسبوك.

حيث سنقوم في هذا الفصل بدراسة مجموعة من المكتبيين الناشطين على موقع فايسبوك محل الدراسة، والتي اخترنا منها مجموعة أخصائي المكتبات والتوثيق والأرشيف في الجزائر، حيث سنقوم بتحليل البيانات المحصلة من مجتمع الدراسة باستعمال أداة البحث المتمثلة في الاستبيان الالكتروني المسترجع من قبل المكتبيين، وقد توصلنا في الأخير إلى وضع نتائج عامة للدراسة والتحقق من صحة الفرضيات من خلال التحليل والتفسير والاستنتاج، مع بعض الاقتراحات والتوصيات التي نأمل أن تكون مفيدة لموضوع الدراسة وتقدم إضافة في المجال.

## 1: مجموعة أخصائي المكتبات والتوثيق والأرشيف في الجزائر:

هناك العديد من الجمعيات الخاصة بالمكتبيين في الجزائر وهي بمثابة فضاء تواصل بينهم:

### 1:1 تعريف المجموعة:

تعنى أو تهتم هذه المجموعة بكل ما يخص تخصص علم المكتبات والمعلومات في الجزائر من أخصائي المكتبات والتوثيق من طلبة وأساتذة وعاملين في المكتبات، ومراكز الأرشيف والمعلومات الجزائرية، كما تهتم بكل القضايا المكتبية والأرشيفية في الجزائر والعالم تختص بكل ما هو جديد من مؤتمرات وندوات ومحاضرات في التخصص، كما تهتم بالأخبار الخاصة بالمكتبات بأنواعها الوطنية والجامعية والعمومية وتهتم بالإجابة على تساؤلات المختصين في المجال.

### 2:1 نشأة المجموعة:

نشأة هذه المجموعة في الرابع من ديسمبر سنة 2009 وهي مجموعة عامة ومرئية للجميع يغطي عمل هذه المجموعة الجزائر وتختص بالمكتبيين والموثقين والأرشيفيين الجزائريين وهي تسير باستعمال نظام (SLIMS) يقدر عدد الأعضاء فيها بحوالي 18.354 ألف عضو وهم في تزايد مستمر، حيث تم تغيير اسم هذه المجموعة عدة مرات إلى ان استقر على اسم أخصائي المكتبات والتوثيق والأرشيف في الجزائر سنة 2017\05\11

### 3:1 قوانين المجموعة:

- المنشورات يجب أن تكون لها علاقة بالتخصص فقط
- لا يسمح بالمنشورات التي لها علاقة بالسياسة أو أي منشور مخالف لمجال المجموعة
- لا يسمح بروابط مؤدية إلى مواقع أو صفحات غير آمنة هذا يشمل الصفحات الاحتياطية.
- ممنوع سب وشتيم أو إهانة كاتب منشور ما أو الاستخفاف به، من أراد النقد فل يكن نقده علميا بناء من دون الإساءة إلى أي طرف مهما كان.
- ممنوع عرض منتجات وثنائية أو برمجيات توثيقية مخصصة للبيع في المجموعة فهي لتبادل الخبرات في البرمجيات مفتوحة المصدر، أو التعلم حول البرمجيات التجارية فقط.
- إذا تم إزالة منشورك من المجموعة فاعلم أنه مخالف وإذا أردت الاستفسار عن السبب فقم بمراسلة أحد مدراء المجموعة أو عبر البريد الإلكتروني [SLSDa.group@gmail.com](mailto:SLSDa.group@gmail.com)

1:4 الأنشطة الممارسة من قبل المجموعة:

- \_ مشاركة روابط خاصة بمصادر المعلومات ووثائق حول علم المكتبات والأرشيف.
- \_ تحميل مصادر معلومات، مقاطع فيديو علمية، معلومات عن التخصص
- \_ مناقشة قضايا واستفسارات حول التخصص
- \_ إعلانات وأخبار تخص التخصص كتسجيلات استر، دكتوراه، إعلان عن مسابقات إن وجدت
- \_ مناسبات تشاركها المجموعة عن طريق مقاطع الفيديو.

1:5 الأقسام التي تحتويها المجموعة:

- قسم الإعلانات: يحتوي مجموعة من الإعلانات الخاصة بمسابقات المستر، الدكتوراه مسابقاتتوظيف أيضا إرشادات وتعليمات النشر في المجموعة
- قسم الصور: يحتوي على مجموع الصور التي تم نشرها في المجموعة.
- قسم الملفات: يحتوي على عدد من المصادر والوثائق التي تم مشاركتها في المجموعة لتحميلها.
- قسم المناسبات: يخزن مجموعة المناسبات التي تم تشاركها في المجموعة فيما يخص التخصص
- قسم الألبومات: يحتوي على جزء من المعلومات التي تم تداولها ونشرها في المجموعة
- قسم المواضيع: وهو القسم الذي يعرف بجميع المواضيع التي يتم مناقشتها في المجموعة نذكر منها: الأرشيف، المكتبات، تقنية المعلومات، مذكرات التخرج، أنظمة وثائقية، أمن معلومات، جرد الكتب، إدارة المجموعات، أملاك الدولة، حفظ وتسيير الأرشيف، وظائف، تريبص، إعلانات، منهجية البحث العلمي، إشكاليات التخصص، وغيرها من المواضيع التي تعنى بالتخصص.

2: تحليل الاستبيان:

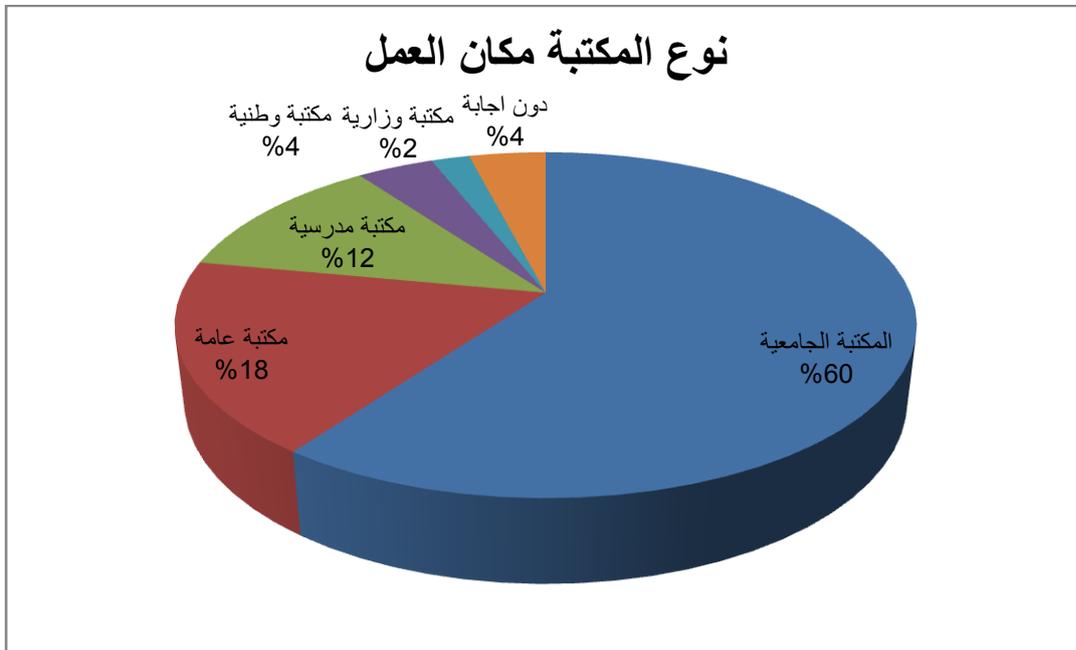
بعد انجاز الاستبيان وجمع الأجوبة نأتي إلى تحليلها وتفسيرها لجمع النتائج العامة للدراسة.

2:1: معلومات عامة:

(1)\_ مكان العمل:

النسبة	التكرارات	الإجابات
60.78%	31	مكتبة جامعية
%19.6	10	مكتبة عامة
%11.76	6	مكتبة مدرسية
4%	2	مكتبة وطنية
2 %	1	مكتبة وزارية
%2	1	دون إجابة
%100	51	المجموع

جدول رقم (02) توزيع المكتبيين على المكتبات التي يعملون بها



الشكل رقم (01) توزيع المكتبيين على المكتبات التي يعملون بها

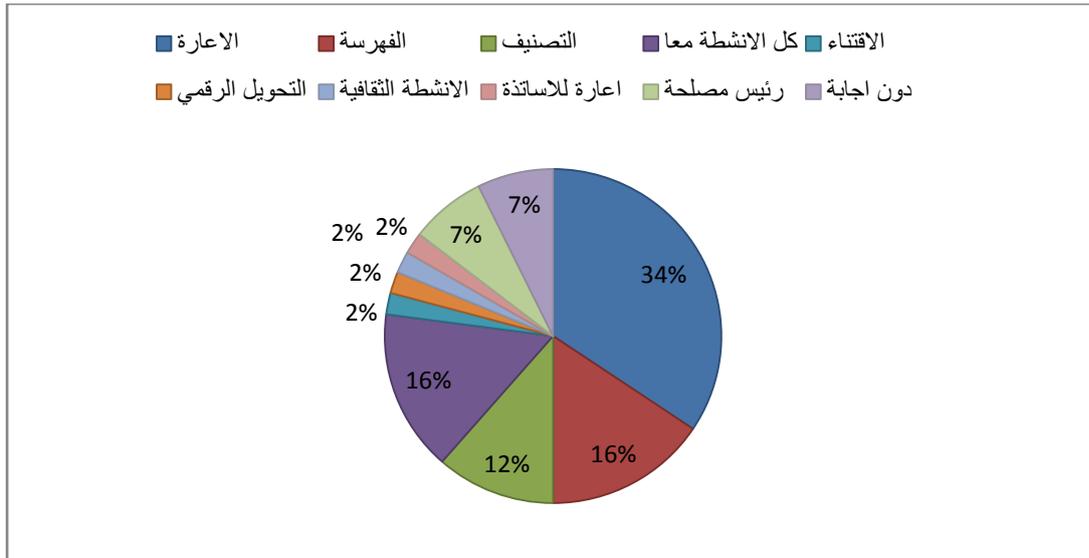
## التحليل:

نظرا لتعدد أنواع المكتبات في الجزائر ولان دراستنا شملت مجموعة لمكتبيين الناشطة على موقع فايسبوك حاولنا معرفة مكان عمل المكتبيين لمعرفة توزيع العينة وقد كانت النتائج على النحو التالي كما يوضحه الجدول رقم (02) إذ أثبتت النتائج أن غالبية مجتمع الدراسة يعملون بالمكتبات الجامعية وعددهم 31 مكتبي بنسبة 60.78% وهذا راجع لأهمية هذه المكتبات في البحث العلمي من أجل خدمة مجتمع المستفيدين ذات الحجم الكبير لذا عدد المكتبيين بها كبير ثم تليها المكتبات العامة ب 10 مكتبيين ما يقدر بنسبة 19.6% والمكتبات المدرسية 6 موظفين بنسبة 11.8% ثم المكتبة الوطنية موظفين 4% وموظف بمكتبة وزارية 2% وهذا يساعدنا على معرفة خصائص ومميزات مجتمع الدراسة والتمكن من وصفه ومعرفة مكوناته من أجل تحليل وتفسير جيد للبيانات المحصلة، مما يساعدنا في الإحاطة بالأخلاقيات المهنية الموجودة بمختلف أنواع المكتبات ومدى التزام المكتبيين بها.

### (2) \_ الوظيفة الممارسة على مستوى المكتبة:

النسبة	التكرارات	الإجابات
33.33%	17	الإعارة
15.68%	8	الفهرسة
11.76%	6	التصنيف
2%	1	الاقتناء
15.68%	8	كل الأنشطة معا
2%	1	التحويل الرقمي
2%	1	الأنشطة الثقافية
2%	1	إعارة للأساتذة
7.84%	4	رئيس مصلحة
7.84%	4	دون إجابة
100%	51	المجموع

جدول رقم (03) الوظيفة الممارسة على مستوى المكتبة



الشكل رقم(02) الوظيفة الممارسة على مستوى المكتبة

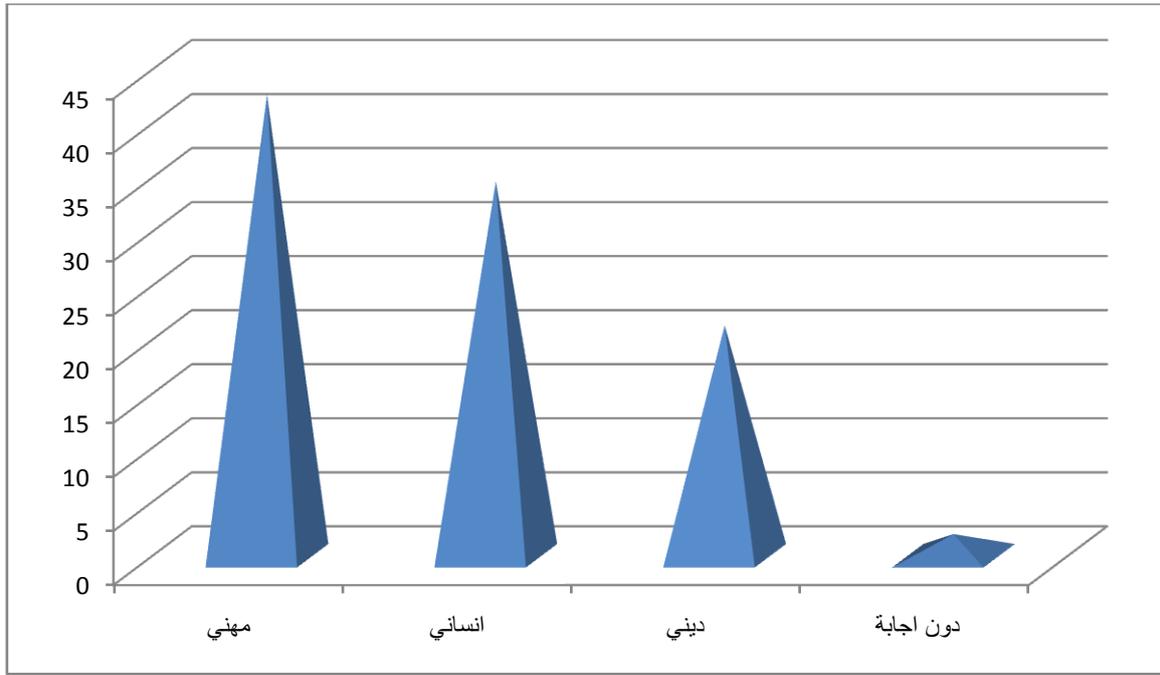
### التحليل:

يمثل الجدول السابق الوظيفة التي يمارسها المكتبيين المستجوبين على مستوى مكتباتهم، فنجد أن معظم المكتبيين يمارسون وظيفة الإعارة وقد بلغ عددهم 17 مكتبي أي بنسبة 36.2% وهذا لان عدد المستفيدين كثير ويحتاج إلى عدد كبير من الموظفين ثم تليها وظيفة الفهرسة بعدد مكتبيين يقدر بـ 8 مكتبيين وبنسبة 17% ثم عملية التصنيف بـ 6 مكتبيين بنسبة 12.8% في حين نجد أن هذه الوظائف تمارس من قبل مكتبي واحد في المكتبات الصغيرة كالمكتبات المدرسية بما يمثل 7 مكتبيين ما يقدر بنسبة 13.7% ثم نجد وظيفة الاقتناء، الجرد، التحويل الرقمي، منشط ثقافي، قسم الإعارة للأساتذة بما يمثل مكتبي واحد لكل وظيفة بنسبة 2% حيث أن الوظائف تختلف بين المكتبيين باختلاف المهام الموكلة لهم وفق السلسلة الوثائقية وهذا ما يفسر تنوع واختلاف أخلاقيات المهنة المكتبية أثناء التعامل مع مكوناتها من أجل توفير مصادر المعلومات وتقديمها وقت طلبها للمستفيدين.

### (3)\_ مصدر الالتزام الأخلاقي للمكتبيين:

النسبة	التكرارات	الإجابات
42.66%	32	مهني
21.33%	16	ديني
34.66%	26	إنساني
2%	1	دون إجابة
100%	75	المجموع

جدول رقم (04) مصدر الالتزام الأخلاقي للمكتبيين



الشكل رقم (03) مصدر الالتزام الأخلاقي للمكتبيين

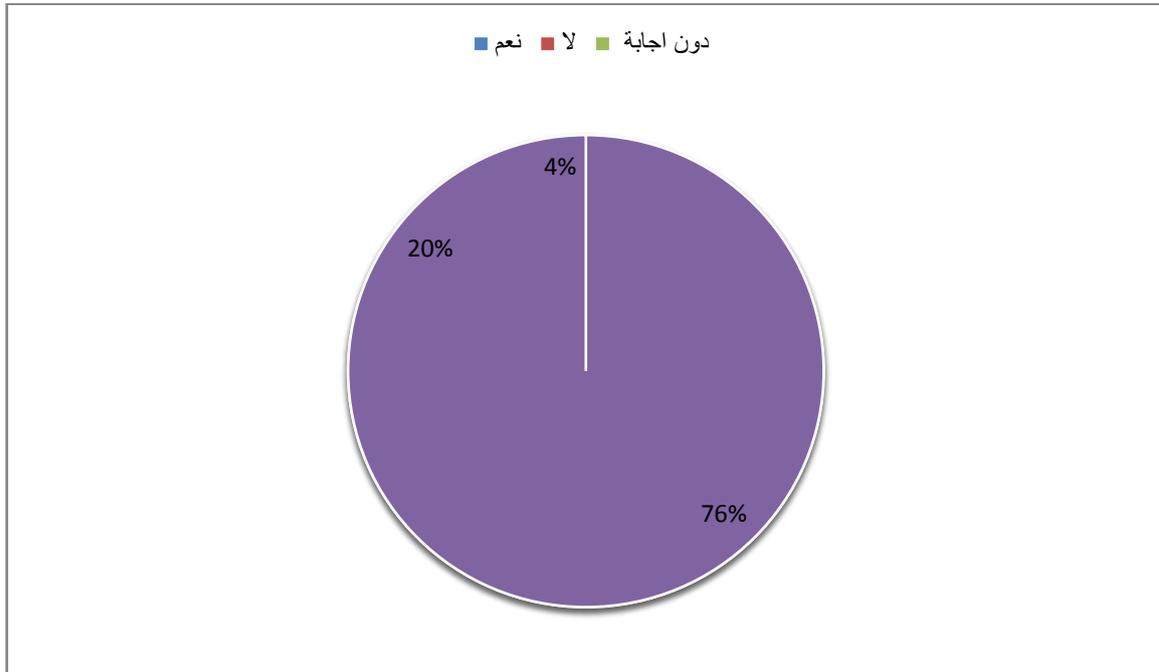
### التحليل:

يمثل الجدول رقم ( 04 ) المصدر الذي يستلهم منه المكتبيين التزامهم الأخلاقي أثناء ممارسة المهنة المكتبية فنجد أن المصدر المهني هو الأكبر بنسبة قدرت ب 42.66% ما يعادل 32 إجابة مثلما بينته نتائج الجدول فعندما تكون للمكتبي الرغبة الحقيقية والصادقة في الانتماء للمهنة والاعتزاز بذلك فضلا عن الولاء والإخلاص لها وأن تكون لديه القدرة على تحمل مسؤوليتها وتعلم معارفها ومهاراتها أيضا الحفاظ على كرامتها وسمعتها الطيبة والعمل على رفع شأنها وتميزها والعمل على ازدهارها وتطويرها وأن يكون دوما مستعدا للدفاع عنها وحمايتها فهنا أكد مصدر التزامه الأخلاقي هو المصدر المهني بالدرجة الأولى، ثم يليه المصدر الإنساني ب 26 إجابة وبنسبة 34.66% فهذا ربما هو إحياء للفطرة المكتسبة للإنسان من مجتمعه وذلك بحبه للسلوك القويم وابتعاده عن ما يؤذي الناس والقيام بواجبه، وأخيرا المصدر الديني بنسبة 21.33% أي ما يعادل 16 إجابة فقد يرجع ذلك إلى أن الدين ليس شرطا في ممارسة المهن فكما أن البعض يركزون على مبادئ وقيم دينهم في المعاملات المهنية إلا أن هناك موظفين لا يعتبرون أن للدين دخل في سلوكياتهم المهنية فمثلا موظف غير مسلم لا يعني عدم وجود أخلاقيات مهنية في تصرفاته.

4\_الاطلاع على الموائيق الأخلاقية للمهنة المكتبية:

النسبة	التكرارات	الإجابات
%76.47	39	نعم
%19.6	10	لا
%4	02	دون إجابة
%100	51	المجموع

جدول رقم (05) الاطلاع على الموائيق الأخلاقية للمهنة المكتبية.



الشكل رقم(04) الاطلاع على الموائيق الأخلاقية للمهنة المكتبية

التحليل:

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه الذي يوضح نسبة اطلاع المكتبيين على الموائيق الأخلاقية للمهنة المكتبية، بحيث أن عدد المكتبيين الذين هم على اطلاع بالموائيق الأخلاقية للمهنة المكتبية 39 مكتبي بنسبة %76.4 وهي النسبة الأكبر وهذا لان الموائيق الأخلاقية هي من أساسيات المهنة فمن خلالها يتعرف المكتبيين على واجباتهم وحقوقهم وهي تدعم كل ما له صلة بالمهنة من وظائف ومهام والإجراءات والأنشطة والخدمات التي من خلالها يتم تحقيق رسالة المهنة، أما عدد المكتبيين الذين لم يطلعوا على الموائيق الأخلاقية فهم 10 مكتبيين بنسبة %19.6 وهي نسبة صغيرة وهذا ربما لأنهم موظفين جدد لم يتعرفوا على الموائيق الأخلاقية أثناء دراستهم فموضوع أخلاقيات المهنة المكتبية ليس

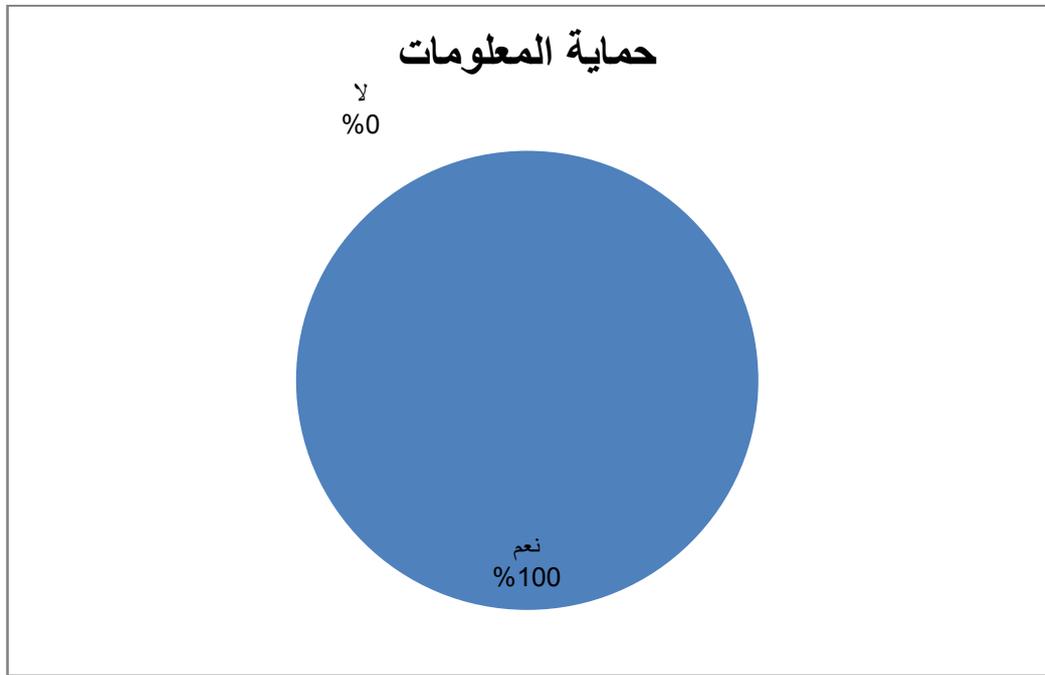
مقررًا في المناهج الدراسية بالرغم من أهميته فعلى المكتبي بعد التخرج والتوظيف أن يتعلم معلومات ومهارات جديدة تسمح له بمسايرة المهنة.

## 2:2: المحور الأول: أخلاقيات التعامل مع المعلومات ومصادرها:

(1)\_ حماية مصادر المعلومات والمعلومات الخاصة بالمستفيدين.

الإجابات	التكرارات	النسبة
نعم	51	%100
لا	00	00
المجموع	51	%100

جدول رقم (06) حماية مصادر المعلومات والمعلومات الخاصة بالمستفيدين.



الشكل رقم(05) حماية مصادر المعلومات والمعلومات الخاصة بالمستفيدين

### التحليل:

يتبين من خلال الأجوبة المتحصل عليها من الجدول السابق أن نسبة حماية المعلومات والمعلومات الخاصة بالمستفيدين بما فيها خصوصية وسرية البيانات الشخصية لهم وعدم إتاحتها واستخدامها خارج المعاملات المنصوص عليها، من قبل المكتبيين المستجوبين بلغت نسبة 100% وهي النسبة الكاملة أي بعدد 51 مكتبي فهم حريصون على حماية المعلومات والمعلومات الخاصة بالمستفيدين وهذا دليل

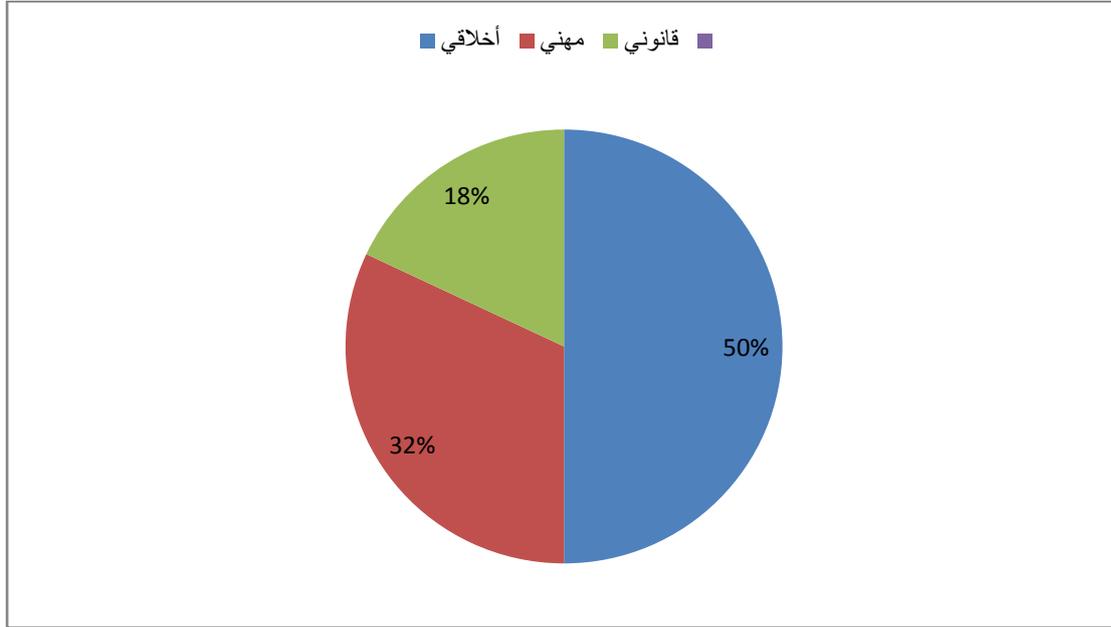
## الفصل الثالث: المكتبيين والتزامهم بأخلاقيات المهنة في الجزائر

على نسبة وعيهم بأهمية حماية المعلومات وضرورة ذلك، وأيضا دليل على مدى التزامهم بواجباتهم المهنية وتطبيقهم لأخلاقيات المهنة المكتبية في هذا المبدأ.

(2)\_ الدافع في المحافظة على مجموعات مكتبك.

الإجابات	التكرارات	النسبة
أخلاقي	25	49.01%
قانوني	9	17.64%
مهني	16	31.37%
دون إجابة	01	2%
المجموع	51	100%

جدول رقم (07) الدافع في المحافظة على مجموعات المكتبة



الشكل رقم (06) الدافع في المحافظة على مجموعات المكتبة

### التحليل:

الحفاظ على المجموعات المكتبية أمر مهم جدا سواء من قبل المكتبيين أو المستفيدين، وله انعكاسات على أداء المكتبة فعلى المكتبيين العاملين في المكتبات التحلي بروح المسؤولية للحفاظ على ممتلكات المكتبة وجوهرها وعمودها الفقري المتمثل في المجموعات، وفيما يتعلق بالمكتبيين في الجزائر فهم يتحلون بسلوك الحفاظ على المجموعات وهذا وفق ما أبرزته نتائج الجدول رقم ( 07 ) أين نجد هذا السلوك بالنسبة لهم يرجع على الجانب الأخلاقي بنسبة كبيرة 49.01 % حسب إجابة 25 مكتبي وهذا

لان كل المبادئ والقيم والتعليمات الأخلاقية السائدة حوله تدعوه إلى الحفاظ عليها. ثم يليه الجانب المهني بنسبة 31.37% أي 16 مكتبي وهي نسبة متوسطة فالمكتبي جزء من المكتبة لذا عليه أن يتحمل أعباء ومسؤولية الحفاظ على مجموعات مكتبته مهما كانت الظروف، أما الدافع الثالث فهو الجانب القانوني بنسبة صغيرة وفق إجابة 9 مكتبيين ما يقدر بنسبة 17.64% فالقانون هو من يضبط عمل الموظفين ويحاسب على الإخلال بالواجبات المهنية، المهم هو الحفاظ على المجموعات المكتبية وهذا ما تسعى الأخلاقيات المهنية إلى تجسيده بمختلف الطرق.

### (3) الضوابط الأخلاقية التي يجب أن تراعى في المكتبة أثناء اختيار مصادر المعلومات:

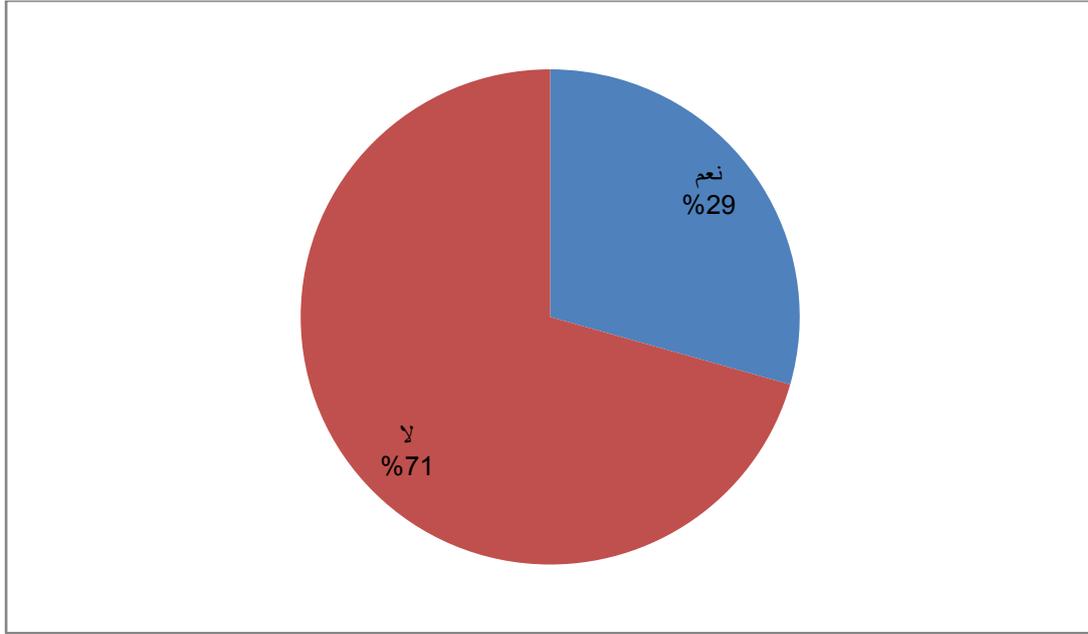
اختيار المواد المكتبية هو من أشد مجالات العمل المكتبي حساسية فالمكتبة بالدرجة الأولى عبارة عن مجموعات ومقتنيات، لذا يواجه القائمون على الاختيار مشاكل عديدة تثيرها المواد المكتبية في مجالات متعددة سياسية اجتماعية واقتصادية وفكرية ودينية، لذا يرى أمناء المكتبات أن بعض المواد المكتبية قد تخلق ضررا برواد المكتبة خاصة الأطفال والشباب، لذا يجب مراعاة مجموعة من الأخلاقيات والضوابط الخاصة بأخلاقيات التزويد والاختيار في المجموعات المكتبية أثناء بناءها نذكر منها بعض الضوابط التي يعتمدها المكتبيين المستجوبين أثناء اختيارهم لمصادر المعلومات:

- أن تتماشى الاختيارات مع قيم ومبادئ المجتمع المحلي لمكان تواجد المكتبة.
- ألا تتنافى مع عاداتنا وتقاليدينا وتعاليم الدين الإسلامي ولا يكون فيها بث للمعتقدات الخاصة بفتنة معينة أو تسبب في ضرر لمجتمع المكتبة، أي الترويج لسياسة معينة أو دين أو طائفة.
- مراعاة ما يحتاجه المستفيد دون تمييز طرف عن آخر، ومراعاة الجودة في مصادر المعلومات مع جلبها في الوقت المناسب.
- عدم التحيز لدار نشر معينة أو مؤلف معين بل يجب اقتناء ما يحتاجه المستفيدين في دراستهم.
- مراعاة الضوابط الأخلاقية أثناء الاختيار بالإضافة إلى شروط المنصوص من قبل الافلا والايزو.
- توازن التخصصات، احتياجات المستفيدين، الطبقات الحديثة، المواضيع المستجدة، المحتوى الثري لخدمة المستفيدين.

### (4) تحمل المسؤولية تجاه سوء استخدام مصادر المعلومات من طرف المستفيدين.

النسبة	التكرارات	الإجابات
29.4%	15	نعم
70.6%	36	لا
100%	51	المجموع

جدول رقم (08) تحمل المسؤولية تجاه سوء استخدام مصادر المعلومات من طرف المستفيدين



الشكل رقم (07) تحمل المسؤولية تجاه سوء استخدام مصادر المعلومات من طرف المستفيدين

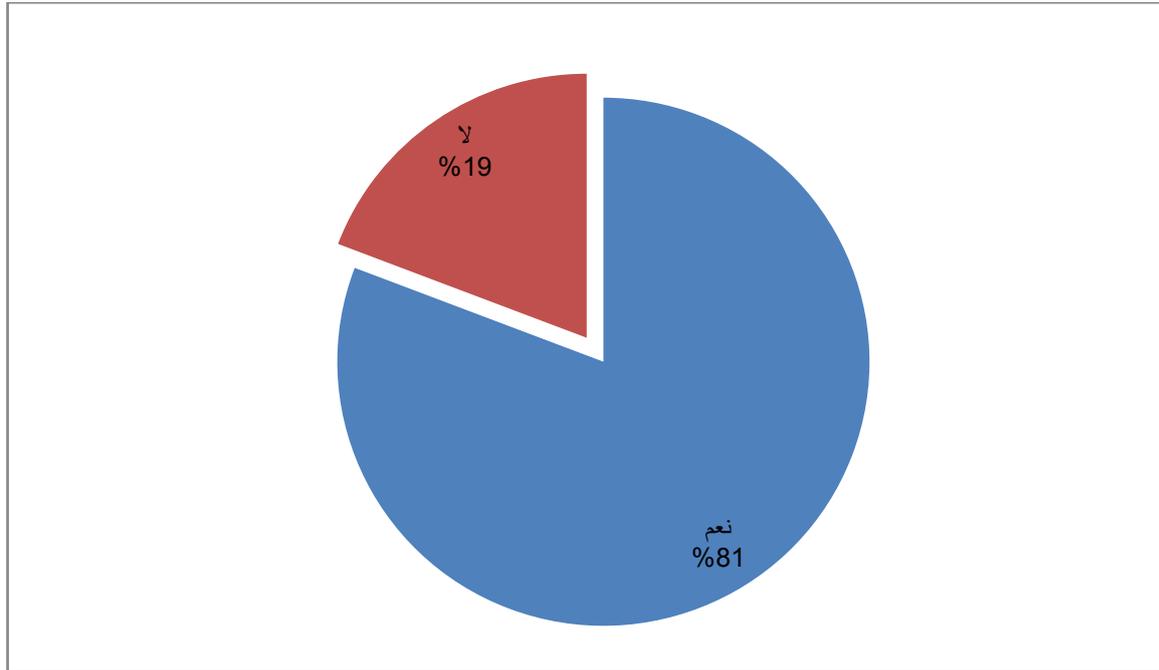
#### التحليل:

يعاني المكتبيين في معظم الأحيان من سوء استخدام المستفيدين لمصادر المعلومات وممتلكات المكتبة من تمزيق للمصادر تخريب الحواسيب وغيرها ولأن ضمان وصول المستفيدين إلى المعلومات هو مبدأ أخلاقي ومهمي إلا أنه لا يجب أن يكون على حساب أمان وحماية مصادر المعلومات، ومن خلال البيانات المتحصل عليها نرى أن أغلبية المكتبيين المستجوبين لا يتحملون المسؤولية الكاملة تجاه سوء استخدام مصادر المعلومات من طرف المستفيدين وذلك بعدد إجابات قدر ب 36 مكتبي بنسبة 70.6% وهي نسبة كبيرة وهذا يعود لعدة أسباب حسب تبريرهم أن المكتبي يقدم المصادر للمستفيد ولا يستطيع مراقبة كل ما يفعله المستفيدين خصوصا عند استعارة المصادر خارجيا، وكذا فيما يخص المعلومات فهو يقدم المواضيع حسب الطلب وليس له السلطة في التحكم في المستفيدين إلا فيما يخص إتلاف المصادر عند الإرجاع أو إضاعتها، وهذا ما خالفه بقية المكتبيين 15 مكتبي بنسبة 29.4% وهي النسبة الأصغر إذ يعتبرون أن لهم مسؤولية ويجب عليهم مكافحة سوء استخدام المصادر حتى يحققوا الهدف الأسى من وجودها ولا يكون هناك عائق بين المستفيد والمعلومة حتى ولو كان سلوكه وهذا ما تدعو إليه أخلاقيات المهنة المكتبية.

5)\_توعية المستفيدين حول كيفية استخدام مصادر المعلومات للمحافظة على الملكية الفكرية.

النسبة	التكرارات	الإجابات
%80.39	41	نعم
%19.60	10	لا
%100	51	المجموع

جدول رقم (09) توعية المستفيدين حول كيفية استخدام مصادر المعلومات للمحافظة على الملكية الفكرية.



الشكل رقم(08) توعية المستفيدين حول كيفية استخدام مصادر المعلومات للمحافظة على الملكية الفكرية.

### التحليل:

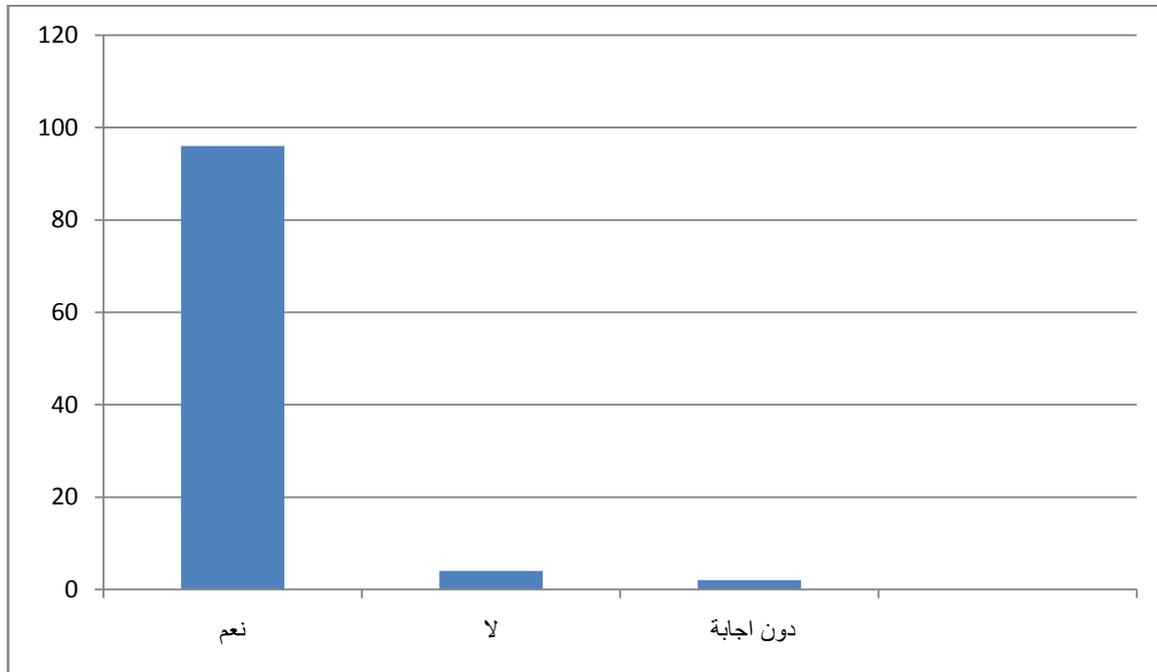
يعمل أخصائيو المكتبات على ضمان وصول المعلومات إلى كافة المستفيدين باستخدام مختلف طرق وأساليب الوصول لضمان وصول سريع ومجاني وفعال للمعلومات، إلا أنه بالمقابل يجب أن يتحمل أخصائيو المكتبات واجهم المني تجاه حماية حقوق الملكية الفكرية، فهم يعتبرون شركاء المؤلفين والناشرين في حماية الملكية الفكرية، ومن مهامهم التوعية والتعريف بضرورة احترام الملكية الفكرية من طرف المستفيدين وهذا ما يقوم به أغلب المكتبيين الذين قمنا باستجوابهم وهم 41 مكتبي بنسبة %80.39 من خلال تدريبهم على قواعد الفهرسة وتوثيق المصادر أثناء

النشاطات الثقافية للمكتبة في حين أن البقية 10 مكتبيين بنسبة 19.6% لا يقومون بتوعية المستفيدين وهذا راجع ربما لعدم احتكاكهم بهم مباشرة أو لعدم سؤال المستفيدين.

(6)\_الحرص في مكتبك على ضمان وصول المعلومات إلى كل المستفيدين:

النسبة	التكرارات	الإجابات
96%	48	نعم
4%	2	لا
2%	1	دون إجابة
100%	51	المجموع

الجدول رقم(10) الحرص على ضمان وصول المعلومات إلى كل المستفيدين



الشكل رقم (09) ضمان وصول المعلومات إلى كل المستفيدين

### التحليل:

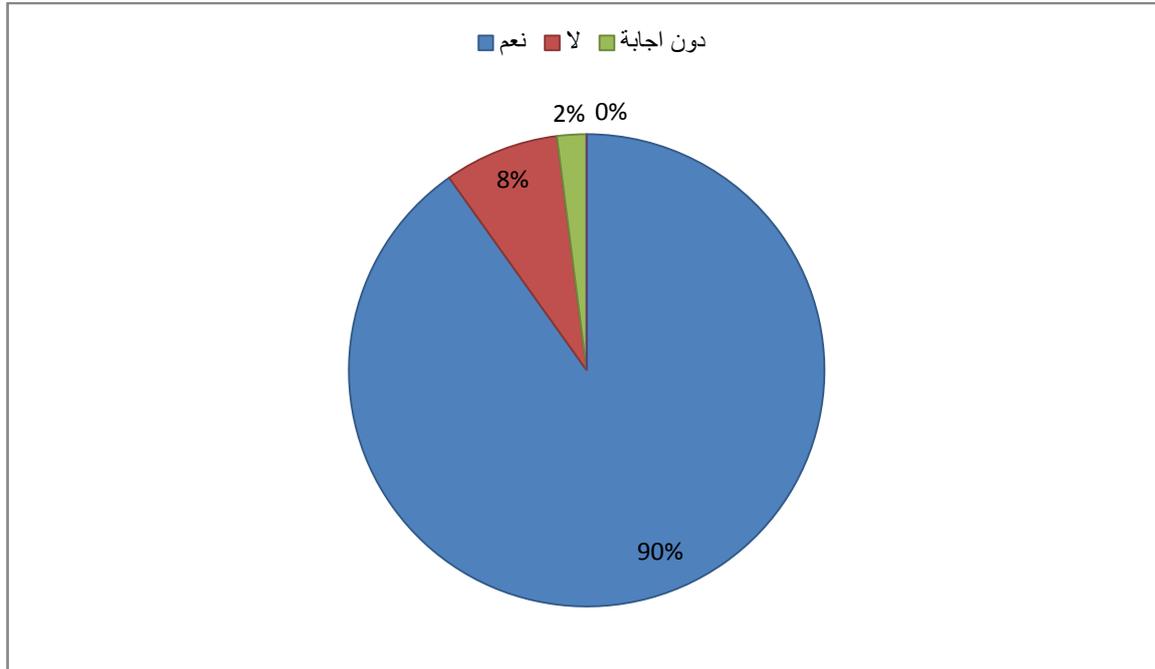
يعد تحقيق وصول المعلومات إلى كل المستفيدين وتلبية احتياجاتهم المعلوماتية هي من أساسيات العمل في المكتبة وهو حق من حقوقهم حيث يتبين من خلال الجدول رقم(10) أن أغلبية المكتبيين المستجوبين والذين يقدر عددهم بـ 48 مكتبي بنسبة 96% يقرون بأن المكتبي مطالب بتحقيق وصول المستفيدين إلى المعلومات من خلال سعيهم الدائم في تطوير المجموعات والتعريف بالخدمات المكتبية للمستفيدين الفعليين والمحتملين وكذا إتاحة المصادر، سلامة السلسلة

الوثائقية من الأخطاء ووضعها في تصنيفها الصحيح، الحرص على توجيه وإرشاد المستفيدين في كيفية البحث عن المصادر مع استعمال خدمة الإحاطة الجارية ومختلف الأساليب لتوصيل المعلومات إلى المستفيدين، في حين أن مكتبيين بنسبة 4% أجابا بأنهم لا يضمنون وصول المعلومات إلى كل المستفيدين وهذا ربما لظروف لا يتمكنون فيها من إحاطة كل المستفيدين بالمعلومات اللازمة لهم، حيث أن الحرص في ضمان الوصول إلى المعلومات هو شئ أساسي من أخلاقيات المهنة المكتبية.

(7)\_ اقتراح مصادر معلومات بديلة للمستفيدين عن التي لم يجدوها.

النسبة	التكرارات	الإجابات
90.1%	46	نعم
7.8%	4	لا
2%	1	دون إجابة
100%	51	المجموع

جدول رقم(11) اقتراح مصادر معلومات بديلة للمستفيدين عن التي لم يجدوها



الشكل رقم(10) اقتراح مصادر بديلة للمستفيدين عن التي لم يجدوها

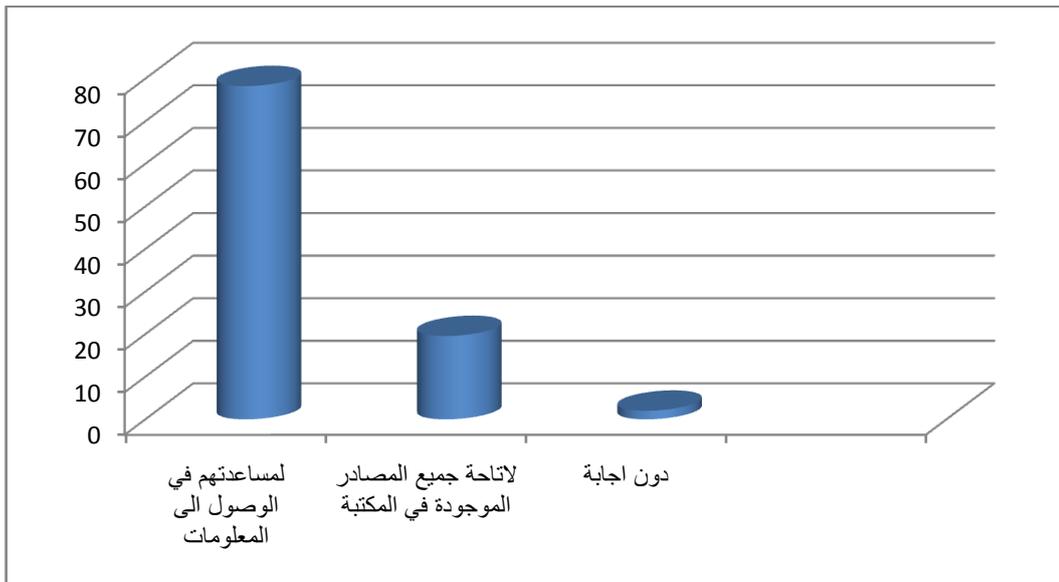
### التحليل:

نظرا لان المهمة الجوهرية للمكتبيين وأخصائيو المعلومات هي ضمان وصول المستفيدين إلى مختلف أنواع المعلومات التي يحتاجونها حسب ما اطلعنا عليه في النتائج السابقة، لذا يجتهد المكتبيين في تقديم مصادر بديلة عن التي لم يجدها المستفيدين لمساعدتهم في الحصول على المعلومات والوصول إلى ما يحتاجونه بمختلف الطرق، وهذا ما أجاب عليه أغلبية المكتبيين المستجوبين والذي بلغ عددهم 46 مكتبي بنسبة 90.1%، وهي نسبة عالية تدل على أن الأغلبية الساحقة من المكتبيين المستجوبين يتحلون بروح مساعدة المستفيدين وهو خلق مهم جدا في مهنة المكتبي الذي يعتبر بمثابة رسول للعلم والمعرفة ووسيط بين العلم وطالبه، في حين أن بقية المكتبيين أجابوا بلا وهم 4 بنسبة 8% أي أنهم يقدمون ما يطلبه المستفيدين فقط.

\_ إذا كانت الإجابة نعم هل ل :

النسبة	التكرارات	الإجابات
%78.26	36	لمساعدتهم في الوصول إلى المعلومات
%19.56	9	لإتاحة جميع المصادر الموجودة في المكتبة
%2	1	دون إجابة
%100	46	المجموع

جدول رقم(12)أسباب اقتراح مصادر معلومات بديلة للمستفيدين



الشكل رقم (11)أسباب اقتراح مصادر معلومات بديلة للمستفيدين

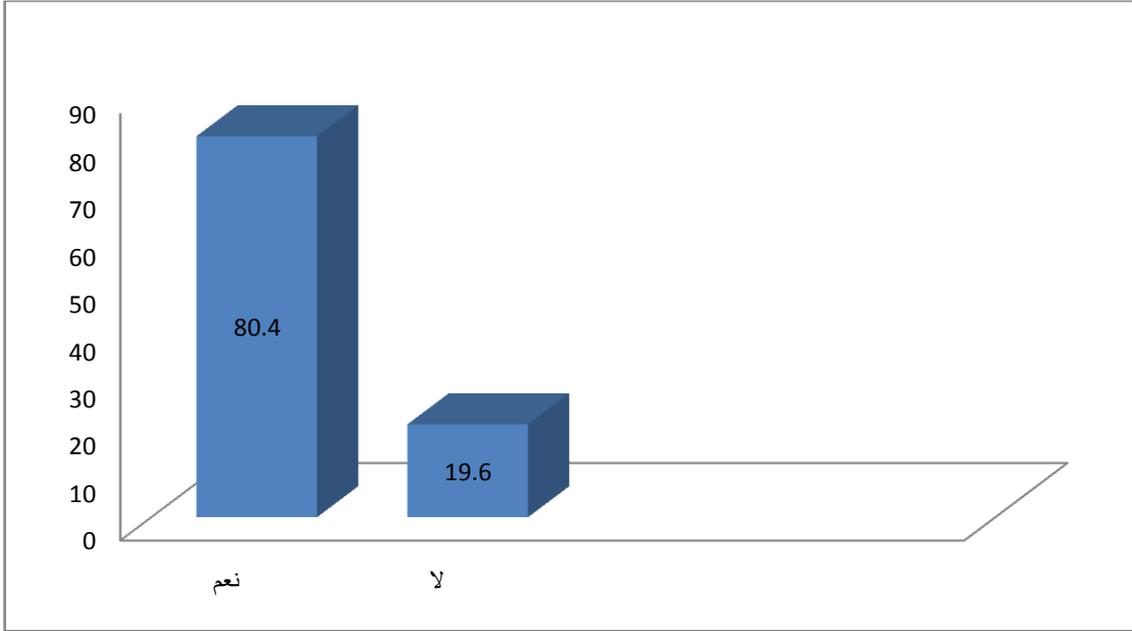
### التحليل:

نلاحظ من خلال الجدول رقم ( 12) الملحق بالسؤال السابق أن المكتبيين المستجوبين يقومون بمساعدة المستفيدين عن طريق اقتراح مصادر جديدة عن التي لم يجدوها وهذا بدرجة كبيرة لمساعدتهم في الوصول إلى المعلومات المطلوبة وعدم إرجاعهم بلا معلومات فهم يسهرون على ضمان وصول المستفيدين إلى مختلف أنواع المعلومات كما أجاب 36 مكتبي بنسبة 78.26% وهي النسبة الأكبر فقد يكون للمكتبيين علم بمصادر أخرى عن الموضوع بحكم معرفتهم للمصادر فيخبرون المستفيد بها ويحضرونها له، في حين أن 9 مكتبيين بنسبة 19.56% وهي النسبة الأصغر فهم يعملون على اقتراح مصادر بديلة للمستفيدين من أجل إتاحة جميع المصادر الموجودة بالمكتبة أي تثمين الرصيد المعلوماتي الموجود بالمكتبة وقد يرجع سبب قلتهم ربما خوفا منهم من عدم تقبل المصادر من طرف المستفيدين، حيث نعتقد أن هناك معلومات ذات أهمية قصوى للمستفيدين لا يطلبونها ظنا منهم بعدم توفرها جراء نتائج بحث خاطئة فهنا على المكتبي التدخل من أجل إلمام المستفيدين وإعلامهم بمختلف المصادر الموجودة بالمكتبة وهذا هو التزام الحقيقي بأخلاقيات المهنة المكتبية.

### (8)- رقابة المكتبيين في مدى إعاره مصادر المعلومات الموجودة داخل المكتبة:

الإجابات	التكرارات	النسبة
نعم	41	80.4%
لا	10	19.6%
المجموع	51	100%

جدول رقم(13): رقابة المكتبيين في مدى إعاره مصادر المعلومات الموجودة داخل المكتبة



الشكل رقم (12): رقابة المكتبيين في مدى إغارة مصادر المعلومات الموجودة داخل المكتبة

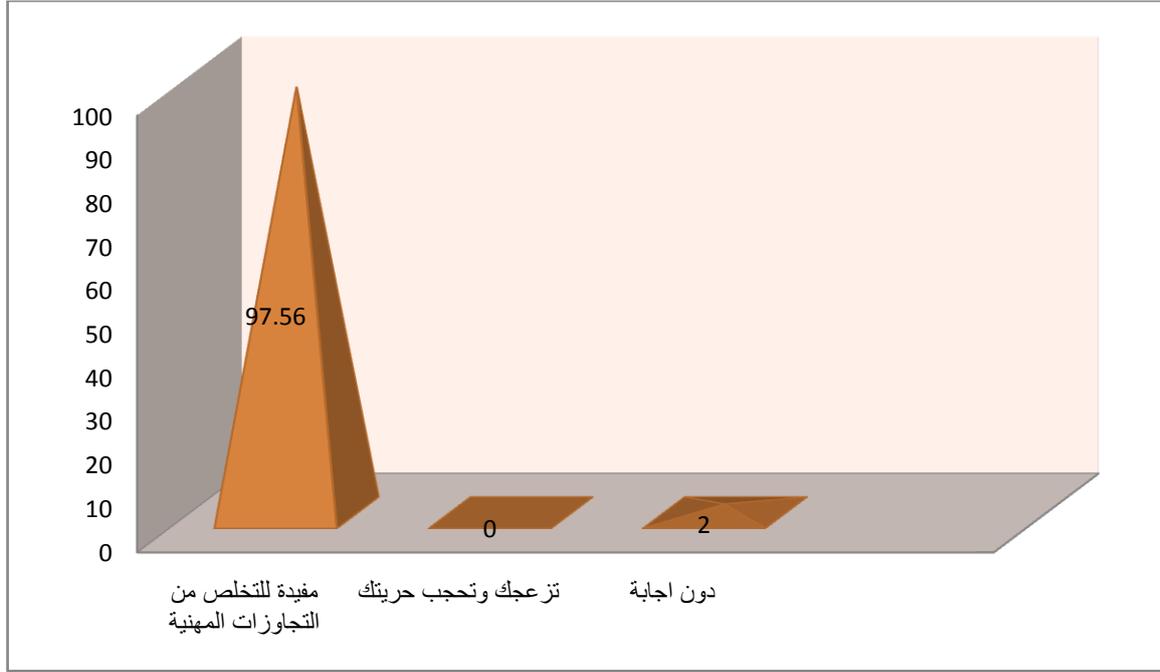
#### التحليل:

يعد استخدام أسلوب الرقابة من الأساليب المهنية التي ينتهجها المسؤولون لمعرفة مدى سير الخدمات وحسن أدائها بالمكتبة ووفق ما تم تجميعه من بيانات كما يوضحه الجدول أعلاه يتبين أن المكتبات تعتمد نظام المراقبة للمكتبيين أثناء تقديم الخدمات للمستخدمين وهذا ما أقره 41 مكتبي مستجوب ما يعادل نسبة 80.4% وهي النسبة الأكبر لأنه قد يكون شي ضروري لتحسين سير العمل وتجنب لتماطل في العمل وإضاعة وقت المستخدمين وأيضا قياس مدى إتاحة المصادر لهم أما بقية المكتبيين 10 بنسبة 19.6%، يقرون بعدم وجود رقابة في العمل أثناء إتاحة المصادر للمستخدمين وهذا ربما يسبب مشاكل في نسبة تقديم طلبات المستخدمين كما يجب، أو هو ناتج عن ثقة المسؤولين في موظفيهم.

\_ إذا كانت الإجابة بنعم، هل هي:

النسبة	التكرارات	الإجابات
97.56%	40	مفيدة للتخلص من التجاوزات المهنية
00%	0	تزعجك وتحجب حريتك
2%	01	دون إجابة
100%	41	المجموع

جدول رقم (14) الانطباعات حول رقابة المكتبيين



الشكل رقم(13) الانطباعات حول رقابة المكتبيين

#### التحليل:

من خلال ما تم تجميعه من بيانات نلاحظ أن أغلبية المكتبيين كما يوضحه الجدول رقم (14) والذي يقدر عددهم ب 40 مكتبي ما يعادل نسبة 97.56% وهي نسبة كبيرة يحبذون نظام الرقابة فيما يخص إتاحة المعلومات بالنسبة للمستفيدين وهذا وفقا لأراء المستجوبين فهي مفيدة جدا للتخلص من التجاوزات المهنية والتقايس في العمل الذي يعد مخالف للواجب المهني والالتزام بأخلاقيات المهنة المكتبية فالرقابة المهنية مبدأ من مبادئ الحرص على تطبيق أخلاقيات المهنة المكتبية.

#### 9\_ اقتراحات المكتبيين للمحافظة على الأخلاقيات المهنية الخاصة بالتعامل مع

#### المعلومات ومصادرها:

هناك مجموعة من الاقتراحات المقدمة من قبل المكتبيين وذلك من أجل المحافظة على الأخلاقيات المهنية الخاصة بالتعامل مع المعلومات ومصادرها داخل المكتبة نذكر منها:

- ✓ التعريف بكيفية استخدام المعلومات وتوثيقها بالشكل الصحيح.
- ✓ إتباع القوانين والتعليمات الخاصة بأخلاقيات المهنة المكتبية من أجل المحافظة على المصادر وسرية المعلومات الخاصة بالمستفيدين.
- ✓ المهنية في التعامل مع أصحاب المصلحة، تحديث المعلومات باستمرار ومراعاة حقوق النشر

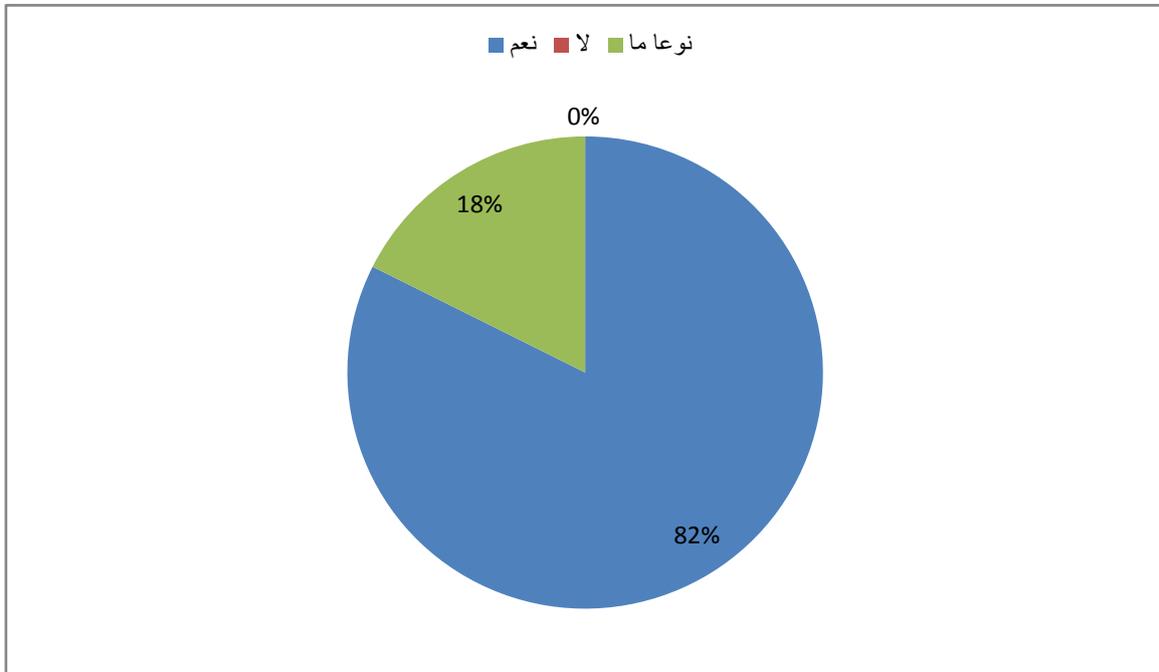
- ✓ إتاحة البرامج والإجراءات التقنية الحديثة للرقابة على انتهاك حقوق الملكية الفكرية
- ✓ الحفاظ على المجموعات المكتبية من التلف السرقة والضياع لأجل منحها للمستفيدين
- ✓ المراقبة الدورية للمكتبات وإقامة ندوات وأيام تكوينية للمكتبيين لتحسين جودة العمل
- ✓ تحلي الموظف بالضمير المهني في أي مجال والتأكد من صحة وموثوقية المعلومات وحدثها خصوصا في العلوم الدقيقة.
- ✓ إعطاء أهمية كبرى لأخلاقيات التعامل مع المعلومات وتدريبه للطلبة وردع التجاوزات المهنية في حق المعلومات.

2:3 المحور الثاني: أخلاقيات التعامل مع الزملاء والمرؤوسين بالمهنة:

1\_ العلاقة الجيدة بين الزملاء في العمل والمرؤوسين:

الإجابات	التكرارات	النسبة
نعم	42	82.35%
لا	0	0%
نوعا ما	09	17.64%
المجموع	51	100%

جدول رقم (15) العلاقة بين الزملاء والمرؤوسين في العمل.



الشكل رقم (14) مستوى العلاقة بين الزملاء والمرؤوسين في العمل

### التحليل:

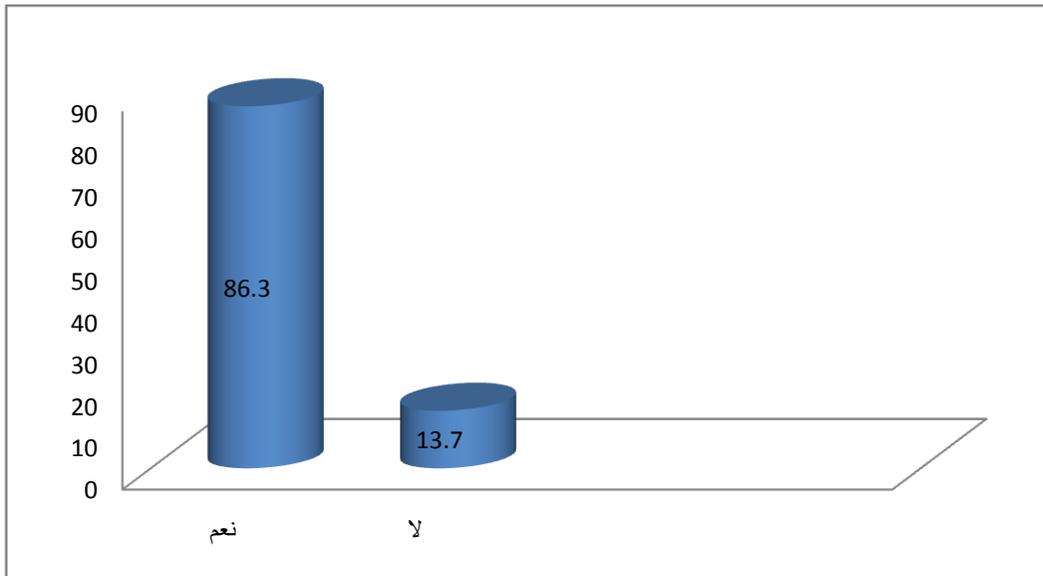
تقوم علاقة المكتبي بزملائه على أسس وقواعد راسخة من الاحترام المتبادل والتنسيق والتعاون من أجل انجاز مهامهم وأداء مسؤولياتهم تحقيقاً لأهداف المكتبة، وهذا ما تجسد بين المكتبيين المستجوبين من خلال الجدول رقم (15) وفق إجابات أغلبية المكتبيين بنسبة 82.35% ما يقدر ب 42 مكتبي أن العلاقة السائدة بين الزملاء ورؤساء العمل علاقة جيدة وهذا راجع لعدة أسباب حسيم منها الاحترام، العمل كفريق وعائلة واحدة، حسن السلوك والمعاملة التحلي بالمسؤولية والصدق والنزاهة والتعاون. في حين أن 9 مكتبيين بنسبة 17.64% العلاقة بينهم وبين زملائهم في العمل ضعيفة نوعاً ما وهذا أيضاً له أسباب منها تصرفات وسلوك بعض العمال، وأيضاً الظروف التي يواجهها البعض كالدراسة والعمل في أن واحد مما يخلق نزاع توتر في العلاقة بينهم وبين زملائهم، وهذا دليل على أنهم يتحلون ويفعلون قيم ومبادئ أخلاقيات المهنة المكتبية في معاملاتهم الوظيفية.

(2) \_التعاون في المكتبة بين الزملاء وفق روح الفريق من أجل رفع مستوى جودة الخدمة:

النسبة	التكرارات	الإجابات
86.27%	44	نعم
13.72%	7	لا
100%	51	المجموع

الجدول رقم (16) التعاون في المكتبة بين الزملاء وفق روح الفريق من أجل رفع مستوى جودة

#### الخدمة



الشكل رقم(15) التعاون في المكتبة بين الزملاء وفق روح الفريق من أجل رفع مستوى جودة الخدمة.

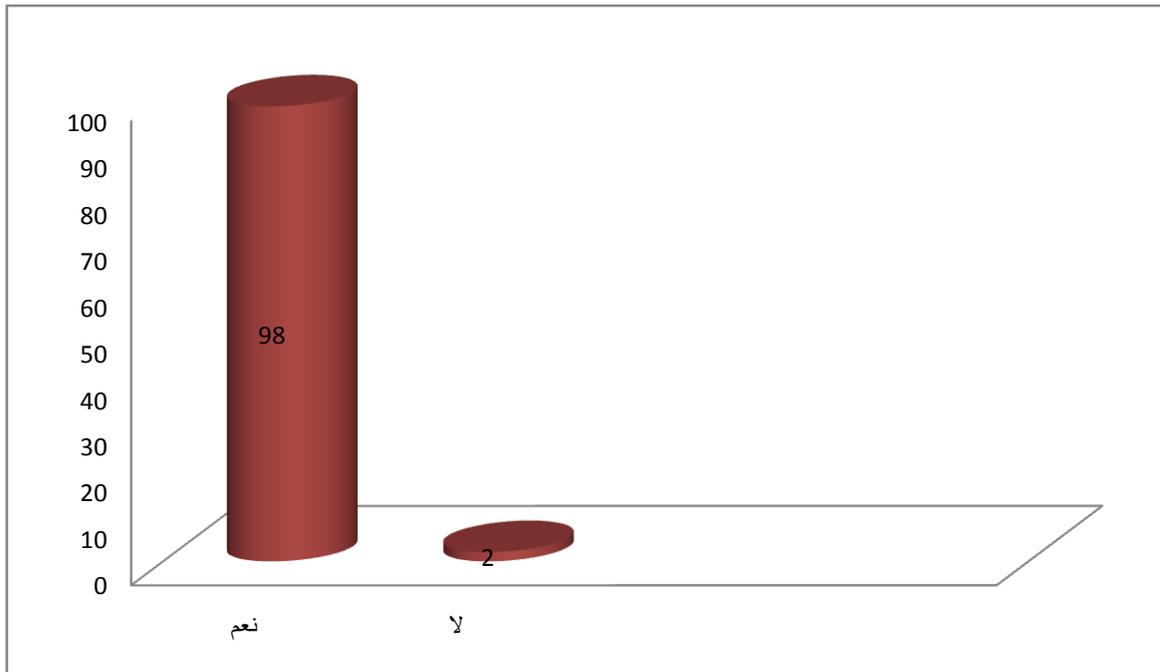
### التحليل:

تعتبر الكفاءة المهنية من الأمور الضرورية في أي عمل خاصة إذا امتزجت بتعاون الفريق من أجل تحقيقها حيث يتبين من خلال الجدول السابق نسبة التعاون القائمة بين الزملاء والمسئولين في العمل وفق روح الفريق من أجل رفع مستوى جودة الخدمة المقدمة للمستفيدين وهذا ما يصادق عليه أغلبية المكتبيين ما يقدر بحوالي 44 مكتبي بنسبة 86.27 % فإذا امتزجت الخبرات والكفاءات وتعاونت على تحقيق هدف معين أكيد تكون نتيجة فعالة، أما الذين أقروا أنه لا يوجد تعاون في العمل فهم 7 مكتبيين بنسبة 13.7 % وهذا حتما له تأثير سلبي على حسن سير العمل ويجب معالجة هذا الخلل، فالتعاون وروح الفريق وجودة الخدمة كلها مبادئ أخلاقية مهنية تحسن من عمل وفاعلية المكتبة.

(3)\_ تشارك وتبادل المعلومات مع الزملاء الجدد في العمل:

النسبة	التكرارات	الإجابات
98.3%	50	نعم
2%	01	لا
100%	51	المجموع

الجدول رقم(17) تشارك وتبادل المعلومات مع الزملاء الجدد في العمل.



الشكل رقم (16) تشارك وتبادل المعلومات مع الزملاء الجدد في العمل

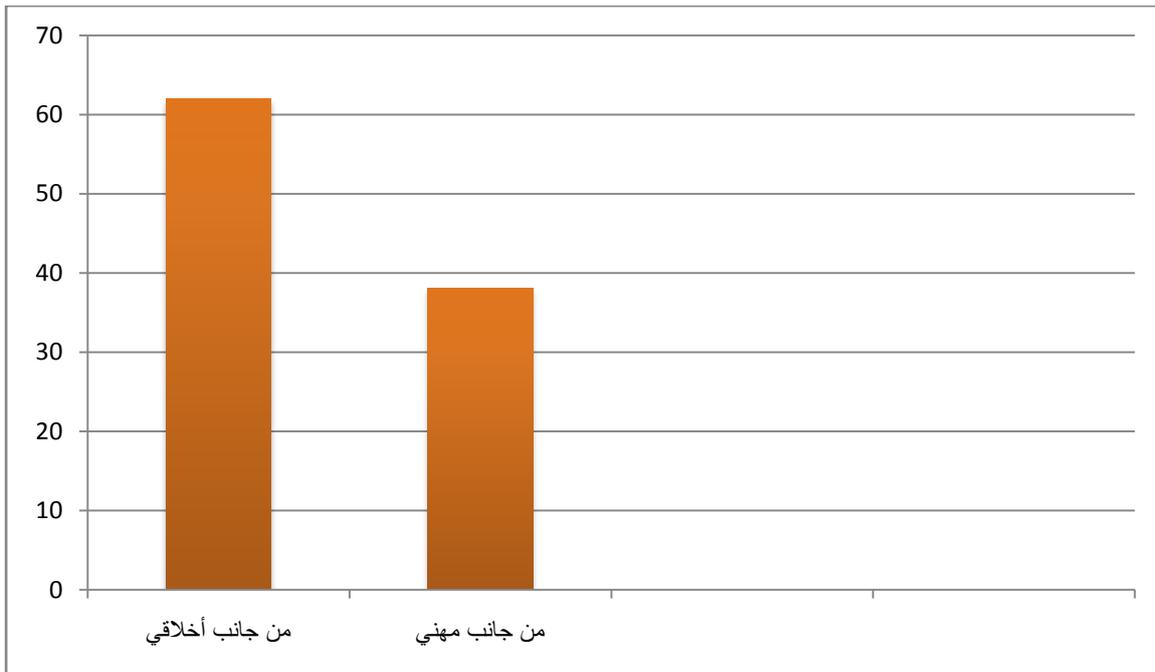
التحليل:

في إطار أخوي يقدم المكتبي كافة المساعدات والمعلومات اللازمة لأي موظف جديد يلتحق بالعمل ويحيطه علما بقواعد المؤسسة ونظمها الخاصة وهذا ما توضحه نتائج الجدول رقم (17) أن أغلبية المكتبيين المستجوبين وهم 50 مكتبي بنسبة 98% يتشاركون ويتبادلون المعلومات مع زملائهم الجدد لأن الموظفين الجدد في العمل هم بحاجة إلى من يدعمهم ويساندهم ويمدهم بالمعلومات اللازمة لتخطي عتبة البداية، مما يؤكد بأن المكتبيين في الجزائر والذين استجوبناهم يتحلون بخلق التعاون فيما بينهم وهذا الخلق أو السلوك يعتبر جد مهم من أجل إنجاح أي عمل أو مشروع، أما مكتبي واحد أجب بعدم تبادله للمعلومات مع الزملاء الجدد وهذا قد يرجع للأسباب أو الظروف المحيطة به.

\_ إذا كانت الإجابة بنعم:

النسبة	التكرارات	الإجابات
62%	31	من جانب أخلاقي
38%	19	من جانب مهني
%100	50	المجموع

الجدول رقم (18) جانب تبادل وتشارك المعلومات مع زملائك الجدد



الشكل رقم (17) جانب تبادل وتشارك المعلومات مع زملائك الجدد

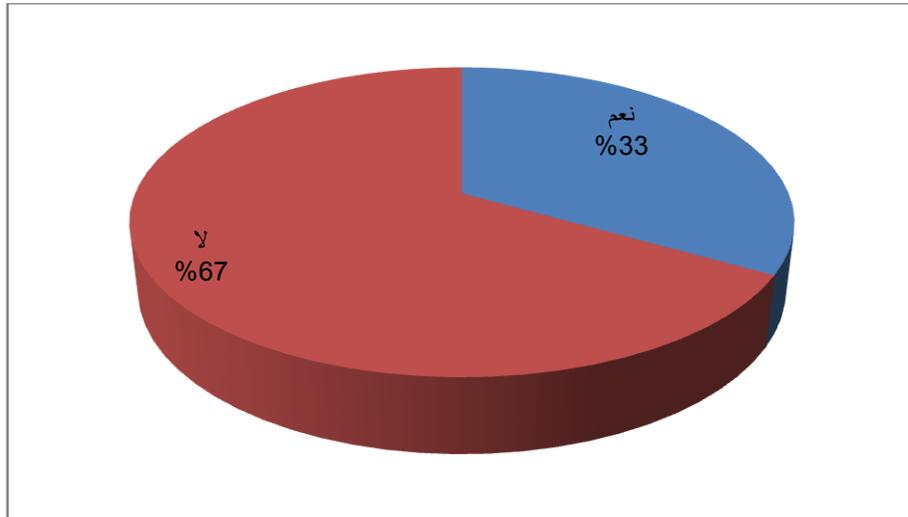
التحليل:

يقوم الجانب الأخلاقي في نفس المكتبيين مقاما كبيرا ودافعا لهم في عمل الأشياء الصائبة والصحيحة تجاه أنفسهم وزملائهم ومهنتهم، وهذا ما يتجسد في تعاملاتهم وسلوكياتهم داخل المؤسسة وخارجها ومن خلال الجدول رقم (18) التابع للسؤال السابق، نلاحظ أن تشارك وتبادل المعلومات مع الزملاء الجدد في العمل يكون أكثر من الجانب الأخلاقي للمكتبي وهذا حسب إجابة 31 مكتبي بنسبة 62% لأنهم يقدمون العون لزملائهم الجدد ويرافقونهم من خلال إمدادهم بما يحتاجونه من معلومات ومساعدات دون مقابل وهذا ليس إلزاميا لهم بل هو تطوع منهم في سبيل مساعدة الآخرين أما بقية المكتبيين 19 مكتبي بنسبة 38% وهي النسبة الأصغر فهم يتبادلون ويتشاركون المعلومات مع زملائهم الجدد من جانب مهني وهذا قد يرجع إلى حيزهم للمهنة وأنهم جزء منها لذا واجههم هو التعريف بها ودعم كل شخص له علاقة بها وهذا واجب مهني تمليه عليهم أخلاقيات المهنة المكتبية.

4\_ التمييز بين الزملاء داخل المكتبة:

النسبة	التكرارات	الإجابات
33.3%	17	نعم
66.7%	34	لا
100%	51	المجموع

الجدول رقم (19) التمييز بين الزملاء داخل المكتبة



الشكل رقم (18) التمييز بين الزملاء داخل المكتبة

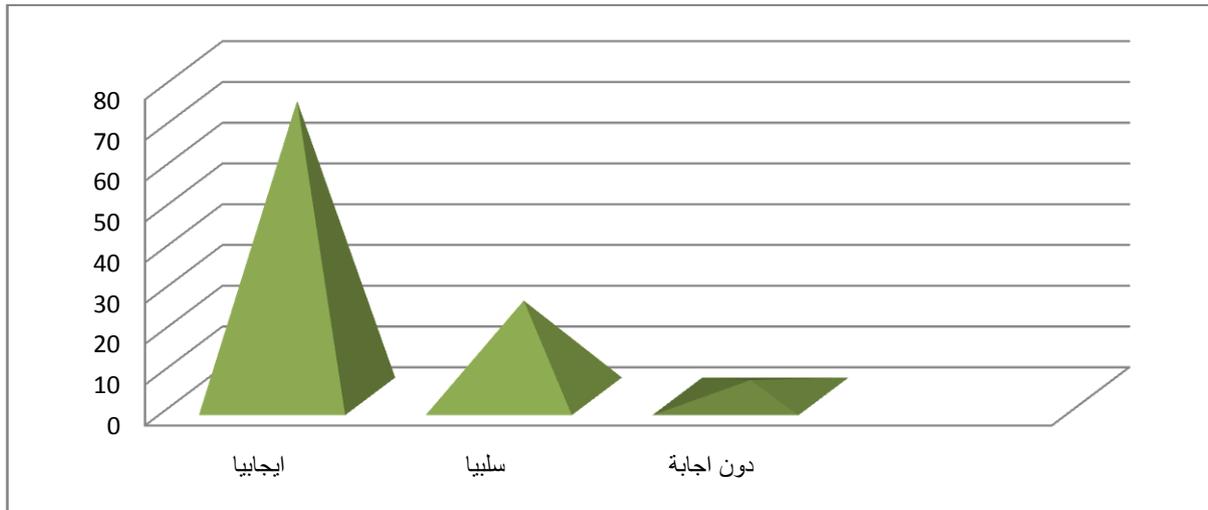
التحليل:

يعد التمييز بين الموظفين والزملاء داخل العمل من المشاكل الشائعة بين الموظفين في أي وظيفة وذلك دون حق، لذا من خلال الجدول رقم (19) حاولنا معرفة ما إذا كان هناك تمييز بين الزملاء داخل المكتبة وحسب إجابة الغالبية من المكتبيين 34 مكتبي بنسبة 66.7% وهي النسبة الأكبر حيث أقرروا أنه لا يوجد تمييز بينهم في العمل وهذا راجع بفضل سعيهم الدائم إلى تبادل الاحترام فيما بينهم ومعارضة أي نوع من أنواع التمييز والتفرقة بين مختلف الأطراف في المكتبة لتحقيق المساواة بينهم، أما البقية 17 مكتبي بنسبة 33.3% وهي النسبة الصغيرة فهم يصرحون بوجود تمييز في مكتبهم، فإذا كان على حسب الكفاءة والخبرة فهذا جيد، أما على حسب اعتبارات شخصية فهذا مرفوض وهو ظلم في حق المكتبيين وهو مخالف تماما لأخلاقيات المهنة المكتبية التي تدعو إلى المساواة والعدل بين المكتبيين أو المستفيدين وإعطاء كل ذي حق حقه.

(5)\_تأثير أخلاقيات الزملاء في قيمك الأخلاقية:

النسبة	التكرارات	الإجابات
72.54%	37	إيجابا
23.52%	12	سلبا
04%	02	دون إجابة
100%	51	المجموع

الجدول رقم (20) تأثير أخلاقيات الزملاء في قيمك الأخلاقية



الشكل رقم (19) تأثير أخلاقيات الزملاء في قيمك الأخلاقية

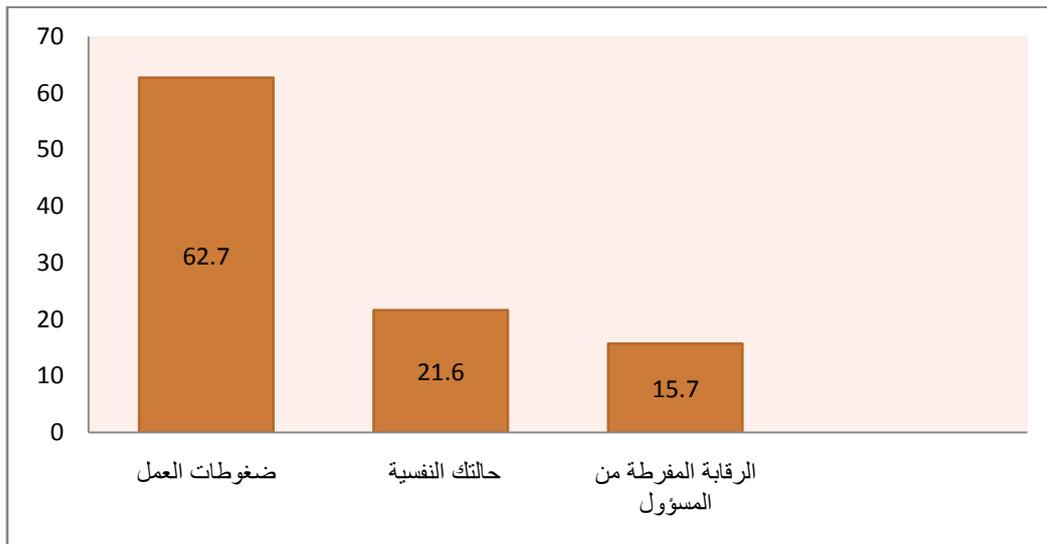
### التحليل:

طبيعة الإنسان ككائن اجتماعي يتأثر ويؤثر في كل ما يحيط به في مجتمعه وهذا ما ينطبق على المكتبيين في بيئة عمل تجمعهم مع زملائهم في مكان واحد معظم أوقاتهم يتأثرون ويؤثرون في سلوكيات بعضهم البعض إما سلبا أو إيجابا ومن خلال الجدول التالي لاحظنا أن الأغلبية من المكتبيين المستجوبين والذين يقدر عددهم بـ 37 مكتبي أي بنسبة 72.54% يرون أن تأثير أخلاقيات زملائهم في قيمهم الأخلاقية هو تأثير إيجابي، وهذا قد يكون نتيجة الاحترام والتعاون وروح المسؤولية السائدة فيهم مع حسن السلوك والتعامل، غير أن عدد قليل من المكتبيين 12 مكتبي أي بنسبة 23.52% أقرروا بأن تأثير أخلاقيات زملائهم في قيمهم الأخلاقية هو تأثير سلبي، لذا لا يجب أن يسمحوا لهذا بالتأثير عليهم بل هم من يجب أن يؤثروا بحسن السيرة والسلوك، ومنه يمكننا القول أن التزام أخلاقيات المهنة المكتبية من عدمه في مكتباتنا قد يكون لها تأثير سلبي أو إيجابي من قبل المكتبيين فيما بينهم داخل بيئة العمل.

### (6)\_ الأسباب التي تؤثر في التزامك بأخلاقيات المهنة المكتبية:

النسبة	التكرارات	الإجابات
62.7%	32	ضغوطات العمل
21.6%	11	الحالة النفسية
15.7%	8	الرقابة المفرطة من المسؤول
100%	51	المجموع

الجدول رقم (21) الأسباب التي تؤثر في التزامك بأخلاقيات المهنة المكتبية



الشكل رقم (20) الأسباب التي تؤثر في التزامك بأخلاقيات المهنة المكتبية

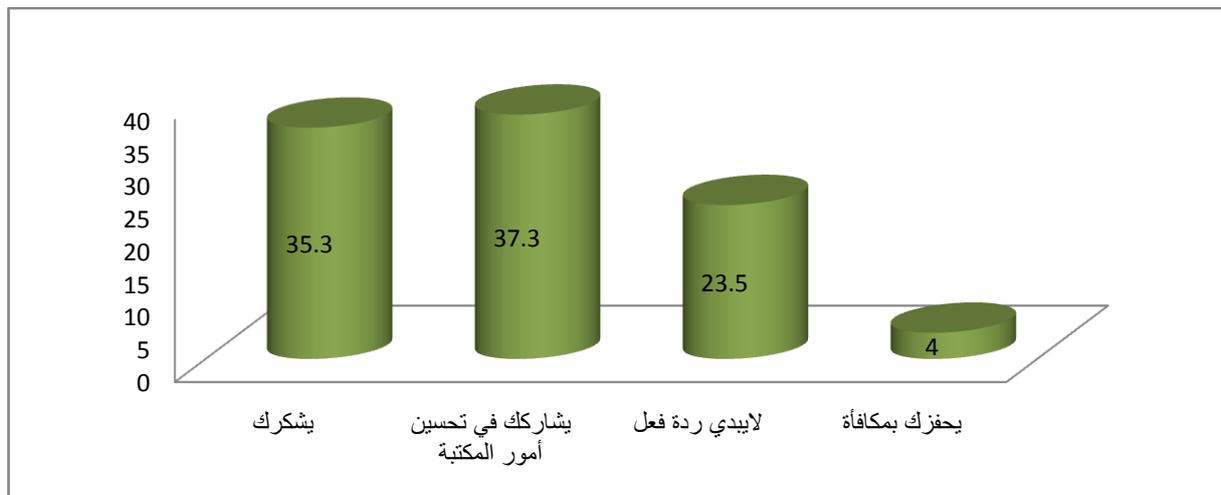
### التحليل:

يواجه الإنسان في حياته المهنية العديد من المشاكل والضغوطات في بيئات العمل المختلفة خاصة المهن التي تحتك بالجمهور كمهنة المكتبات، وبالتالي هناك العديد من المسببات التي تجعل المكتبيين يفقدون أعصابهم ويتصرفون تصرفات مزاجية مما يجعلهم لا يلتزمون بأخلاقيات المهنة المكتبية وهي عديدة تأتي في مقدمتها ضغوطات العمل حسب إجابة 32 مكتبي بنسبة 62.7% وهي تسبب انعكاس سلبي للمكتبي تسبب له انخفاض في الدافعية والأداء، وشعورا بالإرهاق والقلق والتشاؤم وعدم الرضا عن العمل، ثم تليها الحالة النفسية والمزاج الذي يكون فيه المكتبي وفق إجابة 11 مكتبي بنسبة 21.6% مما يجعله غير مرتاح لا يستطيع التعامل مع الآخرين وإلا يعكس قلقه عليهم بدون سبب وفي الأخير ثم تأتي الرقابة المفرطة من المسؤول التي تفوق الحد حسب ما أقره 8 مكتبيين بنسبة 15.7% فهو يتدخل في أمور تثير المكتبيين وكل هذه الأسباب لها تأثير سلبي على سلوك الفرد وتعاملاته والتزاماته الأخلاقية.

(7) ردت فعل رئيسك أثناء تأدية وظيفتك المكتبية بكفاءة وأخلاق مهنية:

النسبة	التكرارات	الإجابات
35.3%	18	يشكرك
37.3%	19	يشاركك في تحسين أمور المكتبة
23.5%	12	لا يبدي ردة فعل
4%	02	يحفزك بمكافأة
100%	51	المجموع

الجدول رقم (22) ردت فعل رئيسك أثناء تأدية وظيفتك المكتبية بكفاءة وأخلاق مهنية



الشكل رقم (21) ردت فعل رئيسك أثناء تأدية وظيفتك المكتبية بكفاءة وأخلاق مهنية

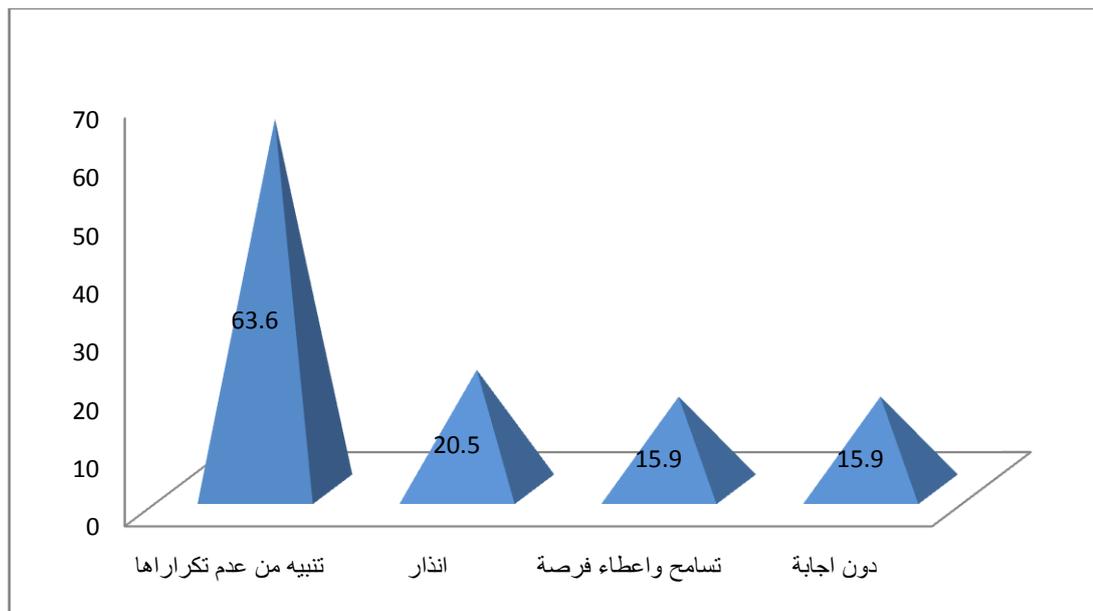
التحليل:

هناك بعض من ردات الفعل التي يبديها رئيسك أو زميلك في العمل أثناء تأدية وظيفتك بكفاءة وأخلاق مهنية كفيلة من أن ترفع من مزاجك وطاقتك وتحفزك على العمل أكثر وهي تعكس الاعتراف والتقدير لك وهذا ما عبر عنه 18 مكتبي بنسبة 35.3% أنهم يتلقون الشكر من مسؤوليهم نظير تفانيهم و اجتهادهم في العمل والبعض الآخر 19 مكتبي بنسبة 37.3% يسمح لهم المسؤول بالمشاركة في تحسين أمور المكتبة ربما لأنه رأى منهم الإخلاص والتفاني في العمل وحب المهنة، أما مكتبيين منهم بنسبة 4% يتلقون مكافأة تقديرية، والبقية 12 مكتبي بنسبة 23.5% لا يتلقون أي ردت فعل من مسؤوليهم وهذا يرجع إلى شخصية كل مسئول وطريقة إدارة عمله وموظفيه ظنا منه أن هذا واجبه، حيث أن هذه السلوكيات هي سلوكيات أخلاقية وإنسانية بالدرجة الأولى تجسد نسبة توظيف الأخلاقيات المهنية في العمل.

(8)\_ العقوبات التي يتلقاها الموظف إذا لم يلتزم بأخلاقيات المهنة المكتبية:

النسبة	التكرارات	الإجابات
63.6%	28	تنبيه من عدم تكرارها
20.5%	9	إنذار
15.9%	7	تسامح وإعطاء فرصة
15.9%	7	دون إجابة
100%	51	المجموع

الجدول رقم (23) العقوبات التي يتلقاها الموظف إذا لم يلتزم بأخلاقيات المهنة المكتبية



الشكل رقم (22) العقوبات التي يتلقاها المكتبي إذا لم يلتزم بأخلاقيات المهنة المكتبية

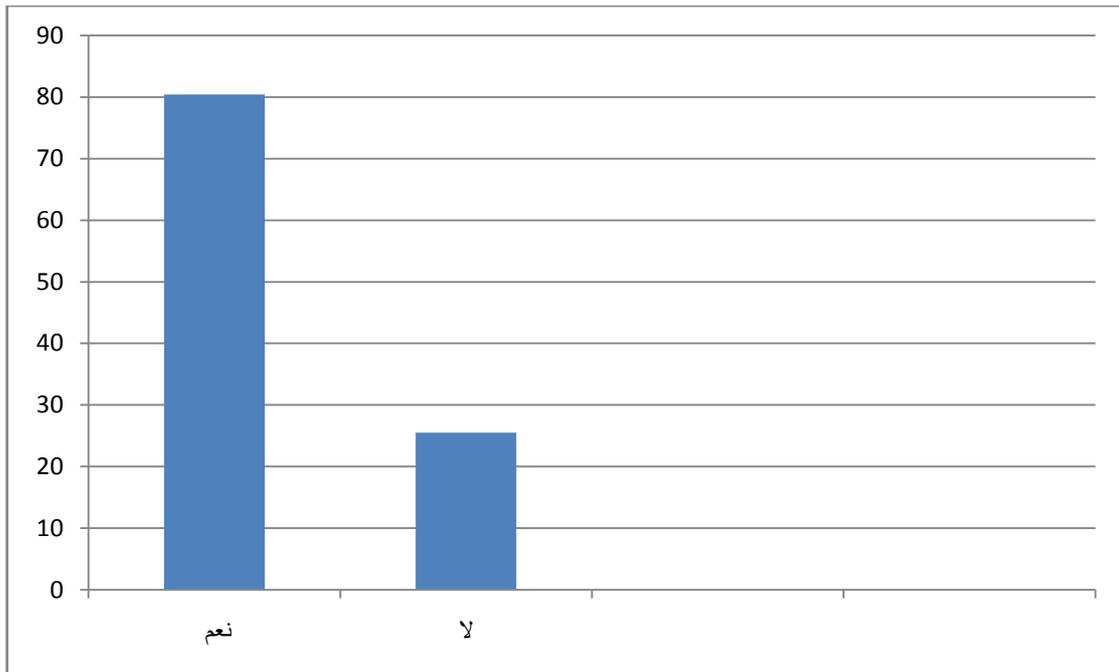
التحليل:

هناك عدة طرق ينتهجها المسؤولون ومدراء المكتبات لمعالجة الأخطاء المهنية التي يرتكبها المكتبيين عند إخلالهم بالأخلاقيات المهنية في المهنة المكتبية، وهي مختلفة حسب كل مسؤول كما نلاحظ من خلال الجدول رقم (23) الذي يمثل مجموع العقوبات التي يتلقاها المكتبي إذا لم يلتزم بأخلاقيات المهنة المكتبية وتأتي في المقدمة التنبيه من عدم تكرارها وهذا ما أجابه 28 مكتبي بنسبة 63.6% ليعرف المكتبيين أنهم ارتكبوا خطأ ولا يجب أن يتكرر، أما الذين يتلقون الإنذار فهم 9 مكتبيين بنسبة 20.5% وهذا ربما لكثرة وقوعهم في الأخطاء وهناك من يتلقى المسامحة وهم 7 مكتبيين بنسبة 15.9% وهذا قد يكون لأنهم لم يقعوا في الخطأ عن قصد، إذ أن لكل مسؤول أو مكتبي طريقة في التنبيه عن الخطأ حسب الموقف ودرجة الخطأ المهم أن يحرص في مكتبته على الالتزام بأخلاقيات المهنة المكتبية.

(9) -التبليغ عن الممارسات اللاأخلاقية في المكتبة:

الإجابات	التكرارات	النسبة
نعم	40	78.43%
لا	11	21.56%
المجموع	51	100%

الجدول رقم (24) التبليغ عن الممارسات اللاأخلاقية في المكتبة



الشكل رقم (23) التبليغ عن الممارسات اللاأخلاقية في المكتبة

التحليل:

حتى لا تكون هناك تجاوزات وأخطاء مهنية مقصودة يجب على العاملين في المؤسسات منها المكتبات أن يقفوا بالمرصاد لمثل هذه الممارسات غير السوية، وذلك من خلال سياسة التبليغ عن المخالفين إذا تعدوا الحد ولم يكفوا، حيث نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن معظم المكتبيين يقومون بالتبليغ عن الممارسات اللاأخلاقية الموجودة في المكتبة وقدر عددهم ب 40 مكتبي وذلك بنسبة 78.43% وهي نسبة كبيرة وهذا وفقا لأراء المبحوثين قصدا منهم في أن لا تتكرر هذه السلوكيات وكذا لتفادي المشاكل وتحسين صورة المكتبة من خلال المحافظة على نظامها وأملاكها وأيضا لحث المكتبيين على الالتزام بالأخلاقيات المهنية فهم واجهة المكتبة وأخلاقهم تؤثر على سمعة المكتبة وبالطبع هو واجب مهني وأخلاقي في نفس الوقت، أما من أجاب أنه لا يقوم بالتبليغ فهم 11 مكتبي ما يقدر بنسبة 21.56% ولهم أسبابهم أيضا في نظرهم كل شخص مسؤول عن نفسه وهناك من يقول أنه لا يتلقى الاستجابة سواء ابلغ أم لا، لكن يظل هذا واجب أخلاقي للمحافظة على المكتبة وهو يجسد درجة وعي المكتبيين بأهمية التزام أخلاقيات المهنة المكتبية.

10\_الاقترحات الموصى بها للتحسين من المعاملة الأخلاقية بين الزملاء والرؤساء في العمل بالمكتبة:

هناك مجموعة من الاقتراحات التي أبداهها المكتبيين المستجوبين من أجل أن تكون هناك علاقة جيدة بينهم وبين زملائهم ومرؤوسهم في العمل من خلال التزام الأخلاقيات المهنية أثناء التعامل فيما بينهم نذكر منها:

- ✓ الاحترام المتبادل والعدل والتقدير
- ✓ التحلي بروح الفريق وترك المناصب على جنب، فالمناصب وضعت تكييفا بتنظيم العمل لا تشريفا ومنظرة وعلوا أمام الفريق فالمسئول هو جزء من الفريق ينظم ويشارك ويدعم ويصحح أخطاء الزملاء ويبعث الحماس بينهم كل ذلك يكون على مستواه وليس من مستوى أعلى.
- ✓ الجدية وتحمل المسؤولية والالتزام بلوائح العمل الداخلية في المكتبة
- ✓ وضع قوانين إدارية تنص على الاحترام والتعاون والتضامن بين الزملاء في المنظومة
- ✓ مراعاة المشاعر وتبادل المعلومات والعمل كفريق وأسرة واحدة
- ✓ الحوار والتشارك واحترام الزملاء والمستفيدين
- ✓ عدم التمييز بين شخص وآخر وإعطاء لكل حق حقه

## الفصل الثالث: المكتبيين والتزامهم بأخلاقيات المهنة في الجزائر

✓ احترام أوقات العمل وتخصيصها للواجبات المهنية مع الحرص على مساعدة اختصاصي المعلومات الجدد

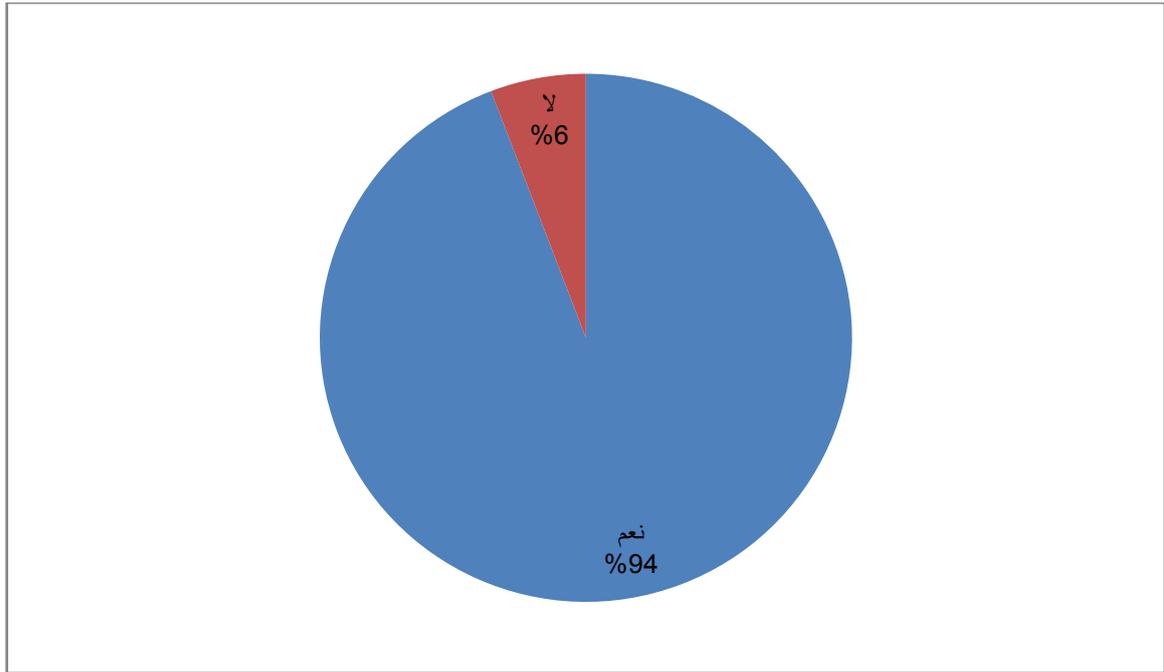
✓ التحلي بالأمانة التامة في تقديم المعلومات أو عند الإجابة عن الاستفسارات.

### 2:4 المحور الثالث: أخلاقيات التعامل مع المستفيدين:

#### 1)\_ التعامل مع المستفيدين:

النسبة	التكرارات	الإجابات
%94.11	48	نعم
%5.88	03	لا
%100	51	المجموع

جدول رقم (25) التعامل مع المستفيدين



الشكل رقم (24) التعامل مع المستفيدين

#### التحليل:

نلاحظ من خلال الجدول رقم (25) الذي يمثل نسبة المكتبيين الذين يتعاملون مع المستفيدين والذي يقدر عددهم ب 48 مكتبي بنسبة 94% وهم يمثلون أغلبية المستجوبين أما عدد المكتبيين الذين لا

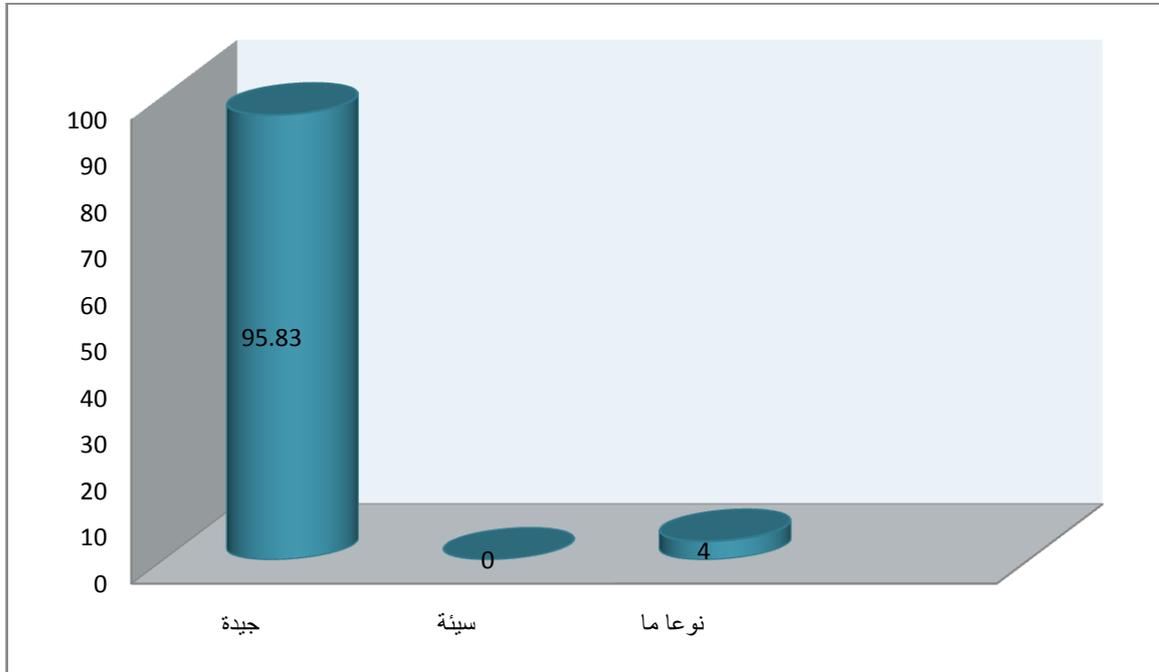
## الفصل الثالث: المكتبيين والتزامهم بأخلاقيات المهنة في الجزائر

يتعاملون مع المستفيدين فهم 3 مكتبيين بنسبة 6% وهذا من أجل معرفة نسبة التعامل مع المستفيدين لدراسة مدى التزام المكتبيين بالأخلاقيات المهنية عند التعامل مع المستفيدين.

(2) \_ نوع العلاقة بين المكتبي والمستفيدين:

النسبة	التكرارات	الإجابات
95.83%	46	جيدة
0%	0	سيئة
4%	02	نوعا ما
100%	48	المجموع

الجدول رقم (26): نوع العلاقة بين المكتبي والمستفيدين



الشكل رقم (25): نوع العلاقة بين المكتبي والمستفيدين

### التحليل:

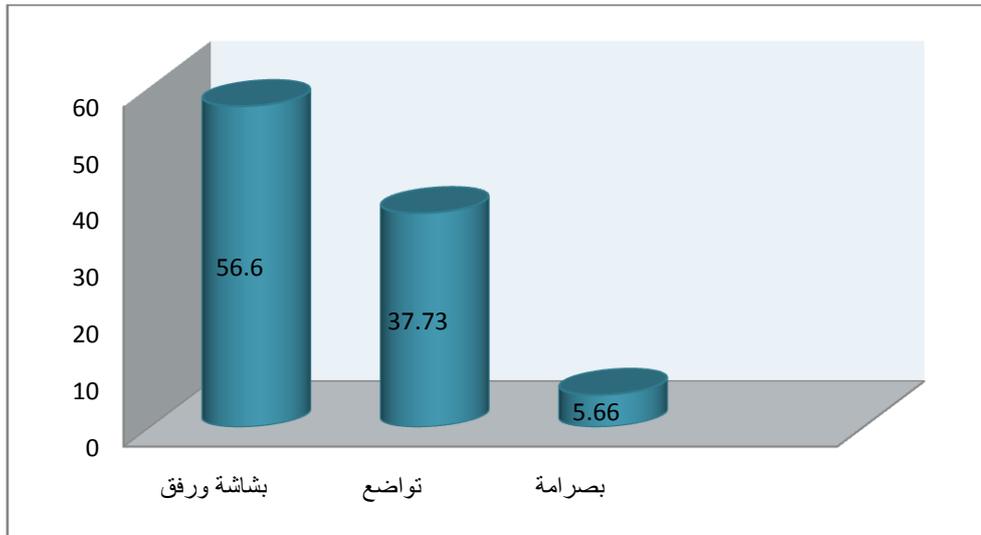
يعتبر المستفيد الحلقة الأهم في دوران عمل المكتبيين فهم يعملون كل الوظائف من أجل الوصول إلى هدف واحد وهو خدمة المستفيدين وتلبية طلباتهم ولا يكتمل هذا الهدف إلا من خلال العلاقة القائمة بين المكتبيين والمستفيدين أثناء تقديم الخدمات لهم، أما العلاقة القائمة بين المكتبيين المستجوبين ومستفيديهم حسب ما يوضحه الجدول والرسم البياني وفق إجابة معظم المكتبيين أنها علاقة جيدة وبنسبة 90.19% ما يقدر بـ 46 مكتبي والتي تمثل الأغلبية الساحقة وهذا ربما ناشئ عن الاحترام

المتبادل بينهم خدمة المكتبيين لهم على أكمل وجه مساعدتهم عند الحاجة وهذا ما تدعوا إليه مبادئ أخلاقيات المهنة المكتبية لان القوانين الإدارية والمهنية الجامدة تغفل عن جانب العلاقات الإنسانية في الموظف أثناء العمل وهذا ما انتقد في الإدارة العلمية، فالموظف ليس آلة بل له علاقات إنسانية يجب أن تفعل في العمل حتى يكتمل مستوى الأداء الجيد له، أما من يعانون توتر في العلاقة فهم 3 مكتبيين بنسبة 5.88 % وهي نسبة صغيرة وهذا قد يكون نتيجة تصرفات ومعاملات أحد الطرفين.

### 3) \_ كيفية التعامل مع المستفيدين أثناء تقديم الخدمة:

النسبة	التكرارات	الإجابات
37.73%	20	بتواضع
5.66%	03	بصرامة
56.60%	30	بشاشة ورفق
100%	53	المجموع

جدول رقم(27): كيفية التعامل مع المستفيدين أثناء تقديم الخدمة



الشكل رقم (26): كيفية التعامل مع المستفيدين أثناء تقديم الخدمة

### التحليل:

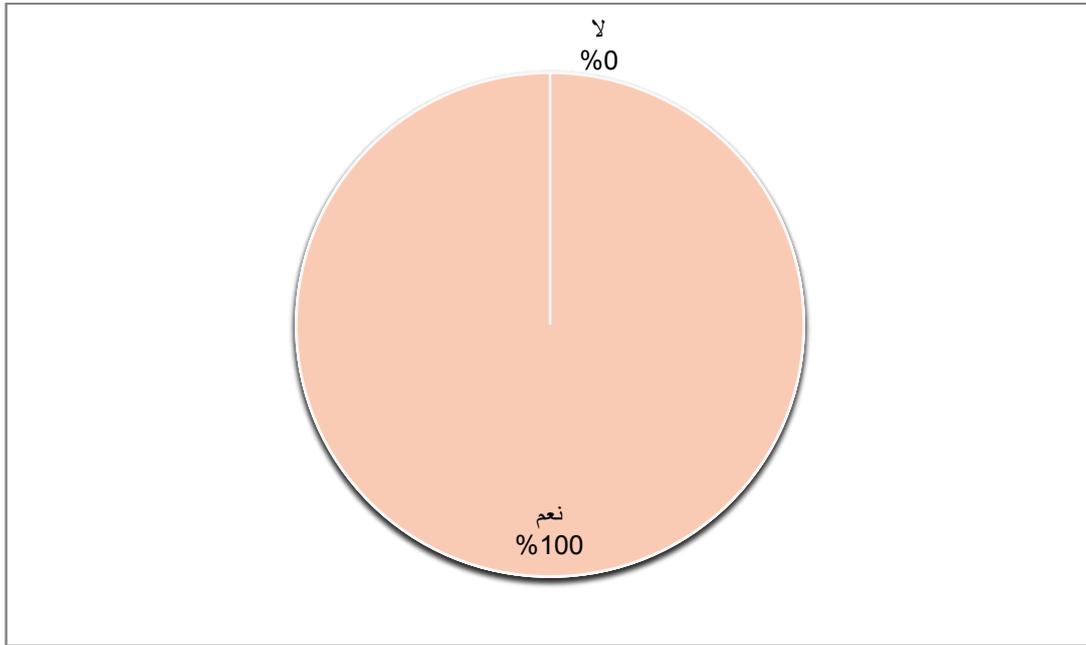
من خلال الشخصيات المختلفة للأفراد المكتبيين تختلف معاملاتهم وسلوكياتهم أثناء تقديم الخدمة للمستفيدين فمعظم المكتبيين وحسب إجاباتهم يعاملون المستفيدين ببشاشة ورفق وهذا حسب إجابة 30 مكتبي بنسبة إجابات وصلت 56.60% لان الاستقبال والمعاملة الحسنة من خلال الألفاظ الحسنة والابتعاد عن الألفاظ القبيحة لها دور كبير في تقديم الخدمة المكتبية ثم يليه خلق التواضع

بعدد 20 مكتبي بنسبة 37.73% من عدد الإجابات وهو مطلوب في التعامل مع المستفيدين والرغبة الدائمة في تقديم المزيد من الخدمات لهم أما التعامل بصرامة فكان من قبل ثلاثة مكتبيين بنسبة إجابة عليها بلغت 5.66% وهو بداعي التحكم والسيطرة على المستفيدين وهناك من يجمع بين هذه التعاملات كي لا يكون هناك تجاوزات من قبل المستفيدين.

(4)\_ مساعدة المستفيدين في الوصول إلى المعلومات:

النسبة	التكرارات	الإجابات
100%	51	نعم
0%	00	لا
100%	51	المجموع

جدول رقم (28): مساعدة المستفيدين في الوصول إلى المعلومات



الشكل رقم (27): مساعدة المستفيدين في الوصول إلى المعلومات

التحليل:

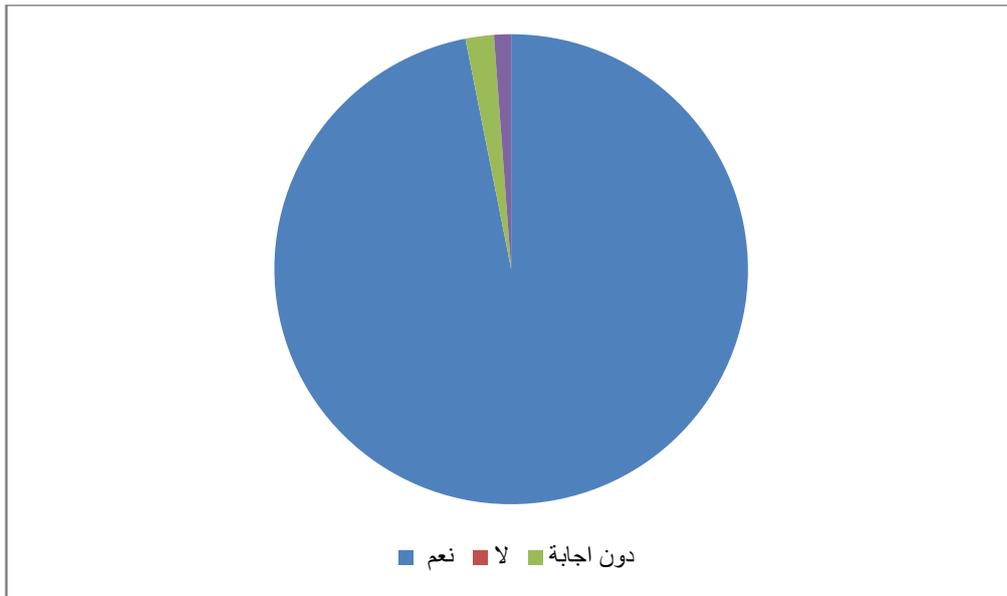
يتبين من خلال الجدول رقم (28) والشكل البياني أن كل أعضاء مجتمع البحث وهم 51 مكتبي بنسبة 100% يقومون بمساعدة المستفيدين في الوصول إلى المعلومات وهذا عن طريق تعريفهم بالمصادر والبحث الدائم معهم وإرشادهم إليها، تدريبهم على طريقة البحث البيبليوغرافي الصحيحة اقتراح مصادر بديلة عن التي لم يجدوها السماع لأنشغالاتهم واستفساراتهم التواصل معهم بشكل دائم عن طريق وسائط التواصل الاجتماعي تعريفهم بكل ما هو موجود في المكتبة وكيفية استعماله وأنه موجود

لصالحهم وهذا دليل على تحمل المكتبيين مسؤولية إيصال المعلومات إلى المستفيدين وتحقيق أهداف المكتبة من خلال التزام مبادئ وقيم أخلاقيات المهنة المكتبية التي تحمل كل مبدأ قويم يعزز مكانة المهنة ويعلي من شأنها.

(5)\_ إرشاد المستفيدين في كيفية البحث عن المعلومات:

النسبة	التكرارات	الإجابات
%98	50	نعم
%00	00	لا
%2	01	دون إجابة
%100	51	المجموع

جدول رقم (29) إرشاد المستفيدين في كيفية البحث عن المعلومات.



الشكل رقم (28) إرشاد المستفيدين في كيفية البحث عن المعلومات

التحليل:

يواجه المستفيدين أثناء البحث عن المعلومات مشاكل كثيرة لا تسمح لهم أحيانا بإيجاد المعلومات رغم توفرها بالمكتبة وذلك نتيجة أبحاث خاطئة مما يجعلهم لا يرتادونها ظنا منهم بعدم توفرها يلزمهم بها فهنا على المكتبي التدخل وأن يقف دائما إلى جانب المستفيدين أثناء بحثهم عن المعلومات لإرشادهم إلى طريقة البحث المناسبة التي يتمكنون فيها من الوصول إلى المعلومات وهذا ما أقره أغلب المكتبيين المستجوبين بعدد 50 مكتبي أي بنسبة 98 % وهي النسبة الساحقة التي يجب أن تكون دائما وهذا إنما

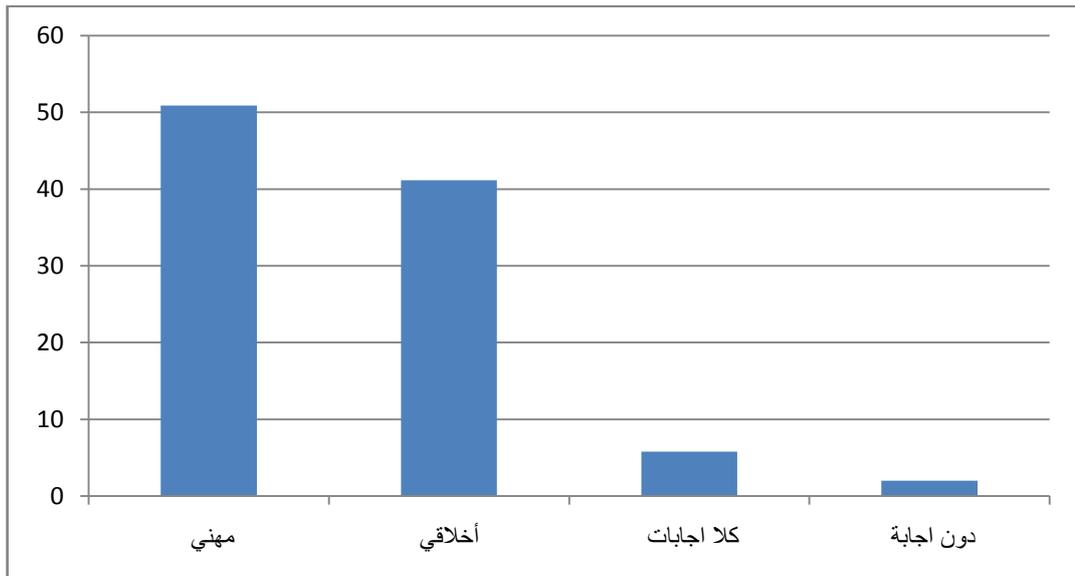
## الفصل الثالث: المكتبيين والتزامهم بأخلاقيات المهنة في الجزائر

يجسد الحرص الكبير في مرافقة المستفيدين أثناء تواجدهم بالمكتبة مما يزيد الثقة بين المكتبي والمستفيد وهو يترجم نسبة التزام المكتبيين المستجوبين بأخلاقيات المهنة المكتبية وتفعيلها في خدمة ومساعدة المستفيدين لأن إرشاد المستفيدين ومساعدتهم خلق مهم وضروري يجب أن يتحلى به كل مكتبي.

\_ من جانب:

النسبة	التكرارات	الإجابات
%50.9	26	مهني
%41.17	21	أخلاقي
%5.8	03	كلا الإجابات
%2	01	دون إجابة
%100	51	المجموع

جدول رقم (30) جانب إرشاد المستفيدين في كيفية البحث عن المعلومات



الشكل رقم (29) جانب إرشاد المستفيدين في كيفية البحث عن المعلومات

### التحليل:

طبيعة عمل المكتبيين تحثهم على إرشاد ومرافقة المستفيدين أثناء البحث عن المعلومات وحرصهم الدائم للوصول إليها بمختلف الطرق وهذا إنما يعود للجانب المهني أكثر حيث أن 26 مكتبي ما يقدر بنسبة %50.9 يرشدون المستفيدين في البحث عن المعلومات من جانب مهني وهي النسبة الأكبر وهذا إيماناً منهم بالواجب المهني والصدق والنزاهة والإخلاص في العمل ومساعدة المستفيدين بكل السبل،

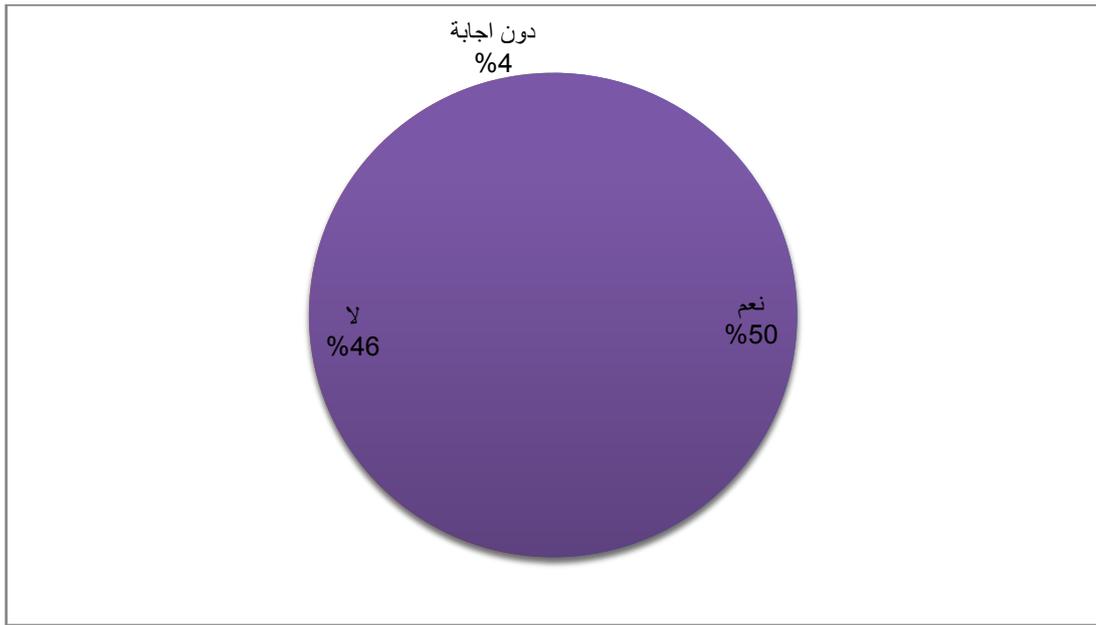
## الفصل الثالث: المكتبيين والتزامهم بأخلاقيات المهنة في الجزائر

أما 21 مكتبي بنسبة 41.17% يدفعهم الجانب الأخلاقي فيهم إلى عدم ترك المستفيدين عالقين في البحث عن المصادر وهذا لتحقيق مبادئهم الأخلاقية أما البقية وهم ثلاثة مكتبيين بنسبة 5.8% فيرشدونهم من الجانب المهني والأخلاقي في نفس الوقت المهم أنهم يضمنون وصول المستفيد إلى المعلومة، وكما قلنا أي شيء في المهنة المكتبية إلا وتدخل فيه الأخلاقيات المهنية إما عن قصد أو غير قصد.

### 6\_ مشكلات أخلاقية أثناء تعاملك مع المستفيدين:

النسبة	التكرارات	الإجابات
50.9%	26	نعم
45.9%	23	لا
4%	02	دون إجابة
100%	51	المجموع

جدول رقم (31): مشكلات أخلاقية أثناء تعاملك مع المستفيدين



الشكل رقم (30): مشكلات أخلاقية أثناء تعاملك مع المستفيدين

## التحليل:

يتبين لنا من خلال الجدول رقم ( 31) وحسب إجابة 26 مكتبي ما يقدر بنسبة 50.9 % وهي النسبة الأكبر أن المكتبيين المستجوبين يعانون من مشاكل أثناء احتكاكهم بالمستفيدين عند تقديم الخدمات لهم نذكر منها عدم الاحترام في الطلب والمعاملة، التطاول على المكتبي وبعض التعبيرات القبيحة عدم احترام قوانين وأوقات الخدمة، عدم المحافظة على مصادر المعلومات وتجاوزات في مدة الإعارة وبالتالي التعدي على حق المستفيدين الآخرين، سوء فهم اختصاصي المعلومات وأن تعليمات المكتبة هي للحفاظ على حق الجميع في الوصول إلى المعلومات، أما 23 مكتبي بنسبة 45.2 % أقرروا أنه لا توجد مشاكل بينهم وبين المستفيدين وهذا راجع لطريقة تعاملهم مع المستفيدين من خلال التواضع والصبر عليهم واستعمال الألفاظ الحسنة في الرد عليهم من خلال التحلي بأداب المهنة المكتبية التي لها دور كبير في حل النزاعات القائمة بين الطرفين بوضع حدود لكل طرف في المكتبة وبيان حقه وواجبه أثناء تواجده بالمكتبة.

### 7)\_ الإجراءات المتخذة لمواجهة المشكلات الأخلاقية:

هناك مجموعة من الإجراءات الأخلاقية التي ينتهجها المكتبيين لمواجهة المشكلات الأخلاقية التي يتعرضون لها نجد منها:

\_ سحب البطاقة المكتبية من الطالب والإنذار الشفهي

\_ الصبر على وجود أي مشكلة ومحاولة حلها بهدوء

\_ التعامل وفق القوانين الموجودة في المكتبة

\_ حسب الموقف توقيف استفادتهم من المكتبة لفترة معينة

\_ محاولة شرح الإجراءات اللازمة والنظام الداخلي بطريقة هادئة.

\_ التسامح والتجاوز حسب الحالة

\_ التكلم مع المستفيد بطريقة مناسبة ومراعاة ضغوطات وسن كل مستفيد

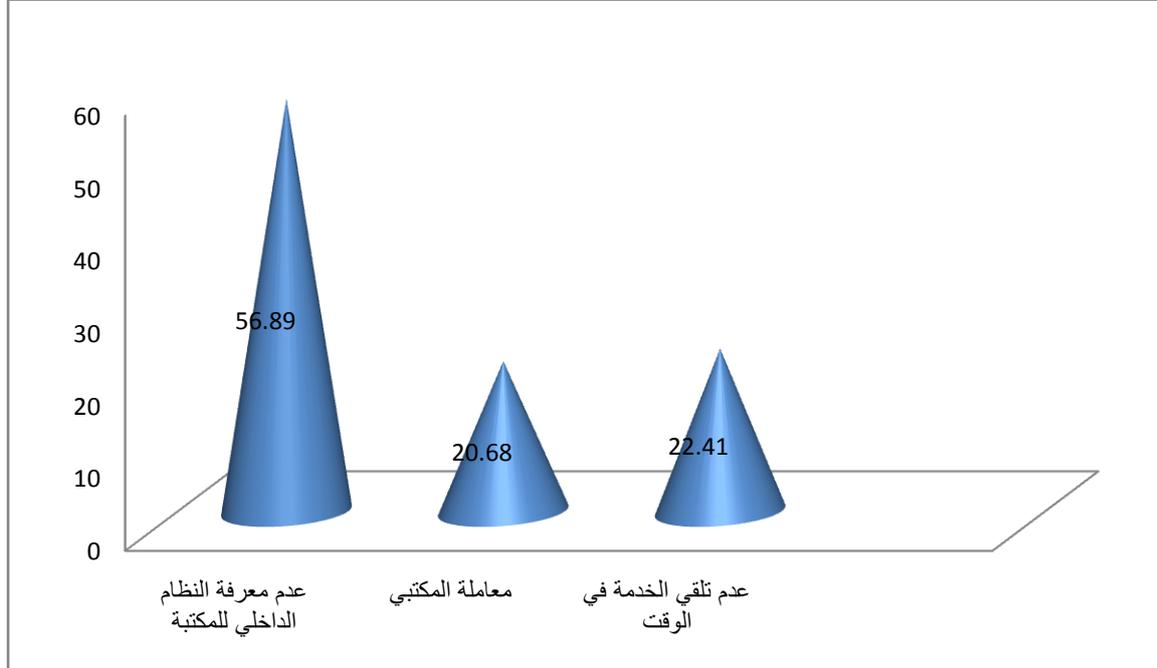
### 8) الأسباب التي تدفع المستفيد إلى التصرف اللاأخلاقي:

النسبة	التكرارات	الإجابات
%56.89	33	عدم معرفة النظام الداخلي للمكتبة
%20.68	12	معاملة المكتبي

## الفصل الثالث: المكتبيين والتزامهم بأخلاقيات المهنة في الجزائر

22.68%	13	عدم تلقي الخدمة في الوقت
100%	58	المجموع

جدول رقم(32):الأسباب التي تدفع المستفيد إلى التصرف اللاأخلاقي



الشكل رقم(31):الأسباب التي تدفع المستفيد إلى التصرف اللاأخلاقي

### التحليل:

نلاحظ من خلال الجدول رقم ( 32 ) والرسم البياني أن هناك مجموعة من الأسباب تدفع المستفيدين إلى التصرف الغير اللائق في المكتبة تأتي في مقدمتها عدم معرفة النظام الداخلي للمكتبة من إرشادات وتعليمات عن كيفية أخذ المصادر وإرجاعها وهذا ما أجاب عنه أغلبية المكتبيين بعدد 33 إجابة أي ما يعادل نسبة 56.89%، ثم يأتي سبب عدم تلقي الخدمة في الوقت المناسب وهي أغلب الأسباب التي تزعج المستفيدين لطول فترة الانتظار ثم لا يحصلون على المصدر حسب 13 إجابة بنسبة 22.41 % ثم يأتي سبب معاملة المكتبي وهذا وفق 12 إجابة بنسبة 20.41% إلا أن هناك أسباب أخرى تؤثر على سلوك المستفيدين حسب آراء المبحوثين نجد منها الحالة النفسية والاجتماعية وكذا الاختلاف المعرفي والثقافي لكل طالب وهناك أسباب خارجية إلا أنه يجب امتصاص غضب المستفيدين ومحاولة تهدئتهم وحسن معاملتهم حتى لا ينتج عنهم تصرفات لا أخلاقية تكون مخالفة لأخلاقيات المهنة المكتبية.

9\_ الاقتراحات المقدمة لتحسين العلاقة بين المكتبيين والمستفيدين:

من خلال ما تم تناوله في الأسئلة السابقة ومعرفة آراء المكتبيين حول الأخلاقيات المهنية للمهنة المكتبية حاولنا أيضا معرفة اقتراحاتهم وتوصياتهم من أجل تحسين العلاقة بينهم وبين المستفيدين.

- تقديم الخدمات والمصادر في الوقت المناسب لهم
- الاحترام المتبادل وتوعية الطلبة بالقوانين والنظام الداخلي للمكتبة
- المعاملة الجيدة للمستفيدين
- إيجاد الثغرات في العلاقة ومعالجتها واحترام وتقديم الخدمات بصورة جيدة تليق بما يحتاجه المستفيد
- على كل مكتبي ومستفيد احترام المكتبة من خلال القيام بواجباتهم والتحصل على حقوقهم
- التعامل معه بتلقائية وببساطة لا يجب أن يشعر المستفيد بعقدة التعامل مع إداري وإنما صديق يساعده
- حسن الترحيب بالمستفيد، يسأله عما يريد يبدي الرغبة في بذل مجهود لمساعدته، أن يصغي إليه جيدا وكأنه الوحيد الذي يتعامل معه يعطيه حقه في الوقت.
- التعامل مع الطلبة على حسب فئاتهم ودرجة معرفتهم لنظام المكتبة ونسبة ارتيادهم لها.
- مساعدتهم والعمل بضمير مهني مع الاتصاف بمهارات الاتصال سواء مع المستفيد أو الموظف
- محاولة التغاضي على بعض المواقف والتسامح في بعض الأحيان والتنبيه
- المعاملة الجيدة والعدل بين جميع المستفيدين

10\_ المبادئ التي تنقص الالتزام والتحلي بأخلاقيات المهنة المكتبية:

هناك مجموعة من السلوكيات والمبادئ الغائبة في الالتزام بأخلاقيات المهنة المكتبية حسب رأي المكتبيين نذكر منها:

- نقص مبدأ تحمل المسؤولية وحب العمل والمهنة
- تفعيل ثقافة العمل الجماعي ومشاركة المعرفة
- مبادئ قانونية صارمة بالدرجة الأولى مع الجانب الأخلاقي المصاحب للقيام بمختلف المهن
- الضمير المهني، عدم وجود النازع الديني والأخلاقي
- الإخلاص في العمل والمحافظة على أملاك المكتبة
- الوعي بأهمية المكتبي لتكريس أخلاقيات المهنة والرسالة النبيلة للكتاب ودور حماية المعلومة لتشجيع صناعة المعلومات وليس استهلاكها فقط لذلك هناك مسؤولية جماعية أخلاقية متبادلة المكتبي جزء مهم منها

- ميثاق وطني لأخلاقيات المهنة المكتبية
- الوعي بحد ذاته بأهمية المهنة المكتبية وإعطائها حقها المشروع من قبل المكتبي في حد ذاته ثم المؤسسات الأخرى
- النظر في المتطلبات والمشاكل التي يعاني منها أغلبية المكتبيين.

11\_توصيات المكتبيين من أجل ممارسة المهنة المكتبية في ظروف أخلاقية جيدة:

- ✓ الالتزام بأخلاقيات بسيطة هي موجودة في كل الأشخاص يجب فقط حسن استعمالها. وتفعيلها في الوقت المناسب.
- ✓ الاحترام والتواضع والصبر والإخلاص في العمل وخدمة المستفيدين على أكمل وجه.
- ✓ يجب وضع قوانين صارمة لضبط السلوك الأخلاقي للمهنة المكتبية.
- ✓ يجب التحلي بالضمير المني والوعي وفن التعامل مع الغير والاحتكاك بهم.
- ✓ الاتصاف بمجموعة من الأخلاقيات من حسن المعاملة والسلاسة والشرح والعطاء والتوجيه والإرشاد.
- ✓ العدل والمساواة في خدمة المستفيدين.
- ✓ الالتزام بتطبيق المعايير الموحدة والمعتمدة في أداء الوظائف وتقديم الخدمات.
- ✓ احترام الزملاء في المؤسسة، التعاون، والعمل الجماعي والمنافسة النزيهة ومساعدتهم في أوقات الحاجة.
- ✓ إدراج الموضوع في المناهج التدريسية لأنه جانب مهم كغيره من الجانب الإداري والتقني فهو أساس العلاقة بين المكتبي والمستفيد.
- ✓ يجب على المكتبي الاطلاع على المواثيق الأخلاقية والالتزام بها.

3: النتائج العامة للدراسة:

- \_ يتوزع المكتبيين المستجوبين على مختلف أنواع المكتبات الموجودة على المستوى الوطني الجامعية، العامة، المدرسية، الوطنية، الوزارية وأغلبهم يعملون بالمكتبات الجامعية 58.8%
- \_ يمارس المكتبيين وظائف مختلفة في المكتبة وهذا حسب نوع كل مكتبة ومدى تقسيم الوظائف الموجودة بها لتحقيق هدف السلسلة الوثائقية.
- \_ هناك من يمارس كل الوظائف معا ولوحده ونجد هذا بالخصوص في المكتبات الصغيرة كالمكتبة المدرسية.
- \_ يختلف المصدر الذي يستقي منه المكتبيين التزامهم الأخلاقي أثناء ممارسة المهنة المكتبية إلا أن المصدر المهني هو المصدر الأول لهم ثم يليه الإنساني فالديني.
- \_ هناك عدد كبير من المكتبيين الذين هم على اطلاع بالمواثيق الأخلاقية للمهنة المكتبية، في حين أن هناك من المكتبيين من لم يطلع عليها، لذا يجب أن يكون الاطلاع عليها أمر إلزامي لكل المكتبيين.
- \_ كل المكتبيين المستجوبين يقومون بحماية مصادر المعلومات والمعلومات الخاصة بالمستفيدين بنسبة 100% وهذا دليل على درجة وعيمهم بأهمية حماية مصادر المعلومات وخصوصية وسرية بيانات المستفيدين.
- \_ هناك مجموعة من الضوابط الأخلاقية الخاصة ببناء المجموعات المكتبية التي يراعيها المكتبي أثناء اختيار مصادر المعلومات نجد منها:
  - أن تتماشى الاختيارات مع مبادئ وقيم المجتمع الذي توجد فيه المكتبة.
  - مراعاة احتياجات المستفيدين دون تمييز طرف عن آخر.
  - عدم التحيز لدار نشر معينة أو لمؤلف معين.
  - توازن التخصصات، الطبقات الحديثة.
- \_ المكتبيين لا يتحملون المسؤولية تجاه سوء استخدام مصادر المعلومات لأنه ليس لهم سلطة عن المستفيد فيما يقرأ أو ما يفعل بعد استعارة المصدر.
- \_ يقوم المكتبيين بتوعية المستفيدين حول كيفية استخدام مصادر المعلومات للمحافظة على الملكية الفكرية، وذلك بتعليمهم لقواعد الفهرسة وتوثيق المصادر من خلال الأنشطة المكتبية.
- \_ يحرص أغلب المكتبيين على ضمان وصول المعلومات إلى كل المستفيدين وذلك بإتاحة المصادر لهم وقت طلبها وهذا هو جوهر عملهم في المكتبة وهم يلتزمون بتحقيقه.

- \_ يجتهد المكتبيين في اقتراح مصادر بديلة عن التي لم يجدها المستفيدين وذلك من أجل مساعدتهم في الوصول إلى المعلومة المرغوبة بمختلف الطرق.
- \_ يجب على المكتبي أن يقترح مصادر بديلة للمستفيدين وإلا لن يتمكن المستفيد وحده من الوصول إلى كل المعلومات وهذا أيضا يسمح بإتاحة جميع المصادر الموجودة بالمكتبة وتثمين الرصيد المعلوماتي للمكتبة.
- \_ وجود رقابة على المكتبيين أثناء تقديمهم للخدمات وإعارة المصادر يسمح بتجنب التماطل في العمل.
- \_ يؤكد المكتبيين بأن الرقابة مفيدة جدا للتخلص من التجاوزات المهنية والتعاس في العمل.
- \_ هناك مجموعة من الاقتراحات قدمها المكتبيين وهذا للمحافظة على الأخلاقيات المهنية الخاصة بالتعامل مع المعلومات من أهمها:
- \_ الحفاظ على المعلومات والتعريف بكيفية استخدامها وتوثيقها بالشكل الصحيح الذي يضمن حقوق الملكية الفكرية لأصحابها من واجبات المكتبيين المهنية والأخلاقية.
- \_ مستوى العلاقة بين الزملاء والمرؤوسين في العمل هو مستوى جيد وهذا ما أقره أغلب المكتبيين نظرا لتوفر مبدأ الاحترام والتعاون فيما بينهم.
- \_ يقر أغلب المكتبيين بأن التعاون بينهم وفق روح الفريق مهم جدا وضروري من أجل رفع مستوى جودة الخدمة وهذا ما يقومون به.
- \_ يتشارك ويتبادل المكتبيين معلوماتهم وخبراتهم مع زملائهم الجدد في العمل وهذا له أهمية كبيرة بالنسبة لهم.
- \_ يكون الجانب الذي يدفع المكتبيين إلى تشارك وتبادل المعلومات مع زملائهم الجدد متقارب بين الجانب الأخلاقي للمكتبي والجانب المهني له.
- \_ هناك تأثير إيجابي بين الزملاء المكتبيين في العمل أكثر منه سلبي، وهذا من خلال حسن السلوك والأخلاق المتبادلة بينهم.
- \_ هناك مجموعة من الأسباب التي تؤثر في التزام المكتبيين بأخلاقيات المهنة المكتبية تتمثل أكثرها في ضغوطات العمل إلى جانب الحالة النفسية للمكتبي ثم الرقابة المفرطة من المسؤول.
- \_ من أهم العقوبات التي يتلقاها المكتبي إذا لم يلتزم بأخلاقيات المهنة المكتبية هي التنبيه من عدم تكرارها والإنذار.

\_ المكتبيين يتلقون عقوبات إذا لم يلتزموا بأخلاقيات المهنة المكتبية وهذا لبيان وجود رادع للتجاوزات الأخلاقية في المهنة المكتبية.

\_ هناك نسبة كبيرة من المكتبيين الذين يبلغون عن الممارسات اللاأخلاقية التي تحدث في المكتبة وهذا لأجل عدم تكرارها والتخلص منها.

\_ من أساسيات تحسين العلاقة والمعاملة الأخلاقية بين الزملاء والرؤساء في العمل هو الاحترام والتقدير، العمل كفريق، وتولي كل شخص لمسؤوليته، عدم التمييز بين المكتبيين مع الحوار والتشارك فيما بينهم.

\_ أغلبية المكتبيين المستجوبين يتعاملون مع المستفيدين ويحتكون بهم.

\_ العلاقة بين المكتبيين والمستفيدين علاقة جيدة نظرا للاحترام المتبادل بينهم وتوفير متطلباتهم.

\_ يتعامل المكتبيين مع المستفيدين ببشاشة ورفق وتواضع مع قليل من الصرامة للتحكم في أمور المكتبة.

\_ يعمل كل المكتبيين ما بوسعهم لمساعدة المستفيدين في الوصول إلى المعلومات وهذا دليل على التزامهم بواجبهم المهني تجاه إتاحة المعلومات.

\_ يتولى المكتبيين مسؤولية إرشاد المستفيدين في كيفية البحث عن المعلومات والوصول إليها من خلال المرافقة الدائمة لهم وتعليمهم طرق البحث عن المعلومات.

\_ يعد إرشاد المستفيدين للوصول إلى المعلومات جانب مهني وأخلاقي مهم.

\_ يواجه المكتبيين مشاكل عديدة أثناء تعاملهم مع المستفيدين وهنا تتدخل أخلاقيات المهنة المكتبية لحل هذه النزاعات.

\_ هناك أسباب تدفع المستفيدين إلى ممارسة تصرفات اللاأخلاقية منها عدم معرفة النظام الداخلي للمكتبة، معاملة المكتبي وطريقة تجاوبه وأحيانا عدم تلقي الخدمة في الوقت المناسب.

\_ هناك مجموعة من المبادئ التي تنقص الالتزام والتحلي بأخلاقيات المهنة المكتبية منها: الضمير المهني، تحمل المسؤولية، الاحترام، معرفتها وتطبيقها على أرض الواقع.

3:1: النتائج على ضوء الفرضيات:

من خلال النتائج التي توصلنا إليها في دراستنا، ومن خلال جمع بيانات الاستبيان الموجه للمكتبيين وتحليلها وتفسيرها توصلنا إلى النتائج الآتية:

الفرضية العامة: هناك مجموعة من الأخلاقيات المهنية للمهنة المكتبية يلتزم بها المكتبيين في أداء خدماتهم عند التعامل مع المعلومات والزلاء والمستفيدين بمختلف المكتبات الجزائرية تختلف من موظف لآخر.

هذه الفرضية تحققت حيث أن للمكتبيين أخلاقيات مهنية يلتزمون بها كحماية المعلومات، المحافظة على الملكية الفكرية مراعاة ضوابط أخلاقية خاصة باختيار المجموعات المكتبية، ضمان وصول المعلومات إلى كل المستفيدين، اقتراح مصادر بديلة عن التي لم يجدها المستفيدين الرقابة حول إتاحة المصادر، التزام بأخلاقيات التعامل مع زملائهم من خلال الاحترام التعاون تبادل المعلومات عدم التمييز بينهم، وكذا فيما يخص أخلاقيات التعامل مع المستفيدين من ضمان وصولهم إلى المعلومات التي يحتاجونها إرشادهم وتوجيههم ومرافقتهم لخدماتهم على أكمل وجه بمختلف الطرق.

### الفرضيات الفرعية:

**الفرضية الأولى:** يلتزم المكتبيين بمختلف المكتبات الجزائرية بأخلاقيات المهنة المكتبية عند التعامل مع المعلومات ومصادرها وذلك بحمايتها وإتاحتها في الوقت المناسب لمستخدميها.

يمكن القول بأن الفرضية تحققت، لأن المكتبيين المستجوبين يلتزمون بأخلاقيات المهنة المكتبية عند التعامل مع المعلومات ومصادرها وذلك من خلال حمايتها وإتاحتها للمستفيدين وقت طلبها وكذا من خلال مراعاة مجموعة من الضوابط الأخلاقية أثناء اختيارها واقتناءها، وتوعية المستفيدين حول كيفية استعمالها للحفاظ على الملكية الفكرية لأصحابها، استعمال نظام الرقابة في قياس مدى تقديم الخدمات والمصادر، أيضا اقتراح مصادر بديلة للمستفيدين لضمان وصولهم إلى المعلومة التي يحتاجونها.

**الفرضية الثانية:** يتبادل المكتبيين الالتزام بالأخلاقيات المهنية على مستوى مختلف المكتبات الجزائرية عند التعامل مع الزلاء والمسؤولين وذلك باحترامهم والعدل بينهم داخل بيئة العمل.

هذه الفرضية تحققت، لأن علاقة المكتبيين بزملائهم ومرؤوسهم علاقة جيدة يسودها الاحترام والتعاون والعمل كفريق واحد يتبادل ويتشارك المعلومات مع الزلاء الجدد، وتأثيرهم أيجابي هو تأثير ايجابي، كما أن للمسئول دور في إلزامهم بأخلاقيات المهنة المكتبية من خلال توبيخهم وإنذارهم من عدم تكرارها بالمقابل تحفيزهم ومشاركتهم في تسيير أمور المكتبة عند الالتزام بها.

**الفرضية الثالثة:** يلتزم المكتبيين بأخلاقيات المهنة المكتبية عند التعامل مع المستفيدين من خلال مساعدتهم وتقديم الخدمات لهم على مستوى مختلف المكتبات الجزائرية.

هذه الفرضية تحققت، لأن علاقة المكتبيين بالمستفيدين هي علاقة جيدة من خلال ما يقدمونه لهم من خدمات ومساعدتهم وإرشادهم وتوجيههم في البحث والوصول إلى المعلومات من خلال تعاملهم المتواضع واللين معهم، بالرغم من وجود بعض القلق والغضب منهم إلا أنهم يحاولون تهدئة الوضع وتوفير ما بإمكانهم من خدمات ومعلومات بمختلف الأساليب، فعلى المستفيدين التقرب منهم وطلب المساعدة.

4: الاقتراحات:

- \_ إنشاء ميثاق أخلاقي وطني خاص ببيئة المكتبات الجزائرية.
- \_ إدراج موضوع أخلاقيات المهنة المكتبية ضمن المقررات والمناهج الدراسية للمكتبات والمعلومات، خصوصا مع دخول المهنة في العصر الإلكتروني وما يتعلق به من قضايا الانترنت.
- \_ تحليل ودراسة الموثيق الأخلاقية للمهنة المكتبية ومعرفة مدى أهمية تطبيق بنودها في المكتبات.
- \_ وضع قوانين ردعية تحاسب عن الإخلال بالالتزامات الأخلاقية في المهنة المكتبية
- \_ التركيز على أهمية تكوين المكتبيين ومرافقتهم وحل مشاكلهم وتلقيهم المبادئ والقيم الأخلاقية الأساسية في المهنة المكتبية.
- \_ إعطاء فرص للمكتبيين من أجل إبراز قدراتهم وإبداعاتهم المهنية لإضافة الجديد للمهنة يعد من أخلاقيات المهنة المكتبية.
- \_ يستطيع كل مسؤول بمكتبته أن يضع هو وفريق عمله أخلاقيات مهنية تناسب محيط عملهم بالمكتبة وتخلق بينهم الانسجام وجودة العمل.
- \_ هناك جوانب كثيرة لم نخطبها في أخلاقيات المهنة المكتبية، كأخلاقيات لباس المكتبيين، أخلاقيات تكنولوجيا المعلومات في المكتبات وغيرها من الأخلاقيات التي قد تكون محل دراسة مستقبلا.
- \_ أخلاقيات المهنة المكتبية من وجهة نظر المستفيدين أو الخاصة بالمستفيدين التي كانت مقررة في جزء من مذكرتنا لكن مع الظروف لم نستطع إنجازها واكتفينا بأخلاقيات المكتبيين فقط.

خاتمة

## خاتمة:

من خلال ماتم دراسته وجمعه من معلومات نظرية وتطبيقية حول موضوع أخصائي المكتبات والتزامه بأخلاقيات المهنة المكتبية المطبقة على عينة من المكتبيين الناشطين في مجموعة على موقع فايسبوك من مختلف أنواع المكتبات الجزائرية الموجودة الجامعية، العامة، المدرسية، الوطنية، الوزارية حيث نستنتج أن لموضوع أخلاقيات المهنة المكتبية أهمية كبيرة في تسيير الخدمات والمعاملات القائمة بها، لكل وظيفة أو مصلحة جانب تقني وإداري وأخلاقي حتى يكتمل تشكيلها بدءا من مصلحة الاقتناء والتزويد التي تخضع فيها مصادر المعلومات إلى ضوابط ومعايير أخلاقية خاصة إلى جانب الإجراءات الأخرى أثناء اختيارها لتتوافق مع محيط المكتبة ومبادئها وعاداتها وقيم المجتمع المحلي للمستفيدين منها، كما أن لسرية وخصوصية معلومات المستفيدين أهمية كبرى مع التركيز على حماية المعلومات ومؤلفيها من حيث ضمان الملكية الفكرية لأصحابها وإتاحتها للمستفيدين فكل هذه أمور أخلاقية يغفل عنها الجانب التقني والإداري، أما من حيث العلاقات المهنية والمعاملات بين الزملاء والمسئولين، فهي علاقة تقوم على أسس وقواعد راسخة من الاحترام المتبادل والتنسيق والتعاون من أجل انجاز المهام وأداء مسؤولياتهم تحقيقا لأهداف المكتبة والمهنة والمجتمع فيجب أن يكون هناك درجة من الثقة والصدق والاحترام والعمل كفريق واحد متعاون في انجاز وظائفه ومسؤولياته على أكمل وجه، أما فيما يخص أخلاقيات التعامل مع المستفيدين فهي من أساسيات عمل كل مكتبة تسعى إلى جلب واستقطاب مستفيد من خلال خلق جو ملائم بالمكتبة أثناء تقديم الخدمات ومصادر معلومات من حسن الاستقبال والمعاملة والابتسام والكلمة الطيبة والتواضع وفق الأخلاقيات المهنية في المكتبة وأيضا مدى الالتزام بها في الحرص على ضمان وصول المعلومات إلى كافة المستفيدين لتحقيق الغرض منها، بمرافقتهم في كل خطوة بحث عن المعلومات بإرشادهم وتوجيههم إلى طرق البحث الصحيحة، التقرب منهم وحل مشكلاتهم فأخلاقيات المهنة المكتبية موجودة في كل مكتبي يجب فقط تفعيلها في الوقت المناسب لتحسين جودة العمل المكتبي.

وهذا بمرافقة المواثيق الأخلاقية للمهنة المكتبية التي تجمع المبادئ والقيم والقواعد التي تبين السلوك الذي ينبغي إتباعه من قبل المكتبيين فالغرض هو تقديم القواعد المرشدة لهم فيما يخص مسؤولياتهم وألويات عملهم من أجل الارتقاء بمثاليات المهنة وتدعيم رسالتها أثناء الممارسة، لذا ينبغي وضعها من ضروريات العمل في المكتبة حتى يسود النظام والأمان داخل المكتبة ولا يضيع حق أي عنصر فيها من مصادرها الوثائقية ومكتبيها ومستفيد، بالمقابل يجب على المستفيدين منها الالتزام والتحلي بأخلاقيات المكتبة وإتباع نظامها مع حسن السلوك والتصرف مع المكتبيين العاملين بها حتى يتحقق الهدف من تبادل الأخلاقيات.

حيث تؤكد هذه الدراسة ضمن أهدافها على دعوة المكتبيين إلى الالتزام والتحلي بأخلاقيات المهنة المكتبية من خلال تحمل مسؤولياتها والتزاماتها الأخلاقية أثناء التعامل مع مختلف العناصر المكونة لها بدءاً من مصادر المعلومات إلى العاملين بالمهنة والمسؤولين فيها وكذا العنصر الأهم وهو المستفيدين منها ومختلف الجوانب الأخرى لها، وهذا عن طريق قياس مستويات الالتزام فيها مع المحافظة على نشر الوعي بين المكتبيين بضرورة تطبيق المبادئ والإرشادات والقيم الأخلاقية للمهنة المكتبية الصادرة عن المواثيق الأخلاقية لها.

# قائمة المراجع

## قائمة المراجع:

### 1: المراجع باللغة العربية:

#### 1:1: القواميس.

1: ابن منظور. لسان العرب. ج 10. بيروت: دار إحياء التراث العربي، 1999. [متاح على الرابط] <https://algawdain.org>

2: سيد حسب الله. أحمد محمد شامي. الموسوعة العربية لمصطلحات المكتبات والمعلومات والحاسبات. مج3. [متاح على الرابط] <http://book.googl.dz>

3: الشامي، أحمد، محمد حسب الله، السيد. المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات والمعلومات: انجليزي-عربي. الرياض: دار المريخ، 1989 ان: مؤسسة الوراق، 1999

4: الصحاف، حبيب. معجم إدارة الموارد البشرية. بيروت: مكتبة ألبنان، 1997

#### 1:2: الكتب.

1: إسماعيل، حسن صالح عبد الله؛ الورغي، إبراهيم أمين. الإجراءات الفنية في المكتبات ومراكز المعلومات: التزويد، الفهرسة، التصنيف. عمان: مؤسسة الوراق، 1999

2: أبو زيد، أحمد بدوي. فن تصنيف الكتاب. القاهرة: دار الفكر العربي، 1993

3: بدر، أحمد، عبد الهادي، محمد فتحي. المكتبات الجامعية تنظيمها إدارتها وخدماتها ودورها في تطوير التعليم الجامعي والبحث العلمي. القاهرة: دار غريب، 2001.

4: بدر، أحمد. المدخل إلى علم المعلومات والمكتبات. الرياض: دار المريخ، 1985

5: البزاوي، علاء كمال. الدور التربوي للمكتبة المدرسية في ضوء التغيرات الثقافية "دراسة ميدانية". كفر الشيخ: دار العلم والإيمان للنشر والتوزيع، 2009

6: البنهاوي، محمد أمين. إدارة العاملين بالمكتبات. القاهرة: العربي للنشر والتوزيع، 1984

7: بدر، أحمد. المكتبات ومراكز المعلومات النوعية: ودورها في مجتمع المعرفة المعاصر. الإسكندرية: دار الثقافة العلمية، 2009

8: بدوي، عبد الرحمان. مناهج البحث العلمي. القاهرة: دار النهضة العربية، 1963

- 9: جمال، يوسف بدير. اتجاهات حديثة في إدارة المعرفة والمعلومات. 2013 [متاح على الرابط]: < <http://books.google.dz>>
- 10: خليفة، شعبان عبد العزيز. اتجاهات حديثة في المكتبات والمعلومات. ع. 10. [متاح على الرابط] <<https://books.google.dz>>
- 11: خليفة شعبان، عليان ربيحي، دسوقي فايزة وآخرون. أخلاقيات المعلومات [على الخط]. جدة : الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات، 2013. ص. 19. متاح على الرابط: <http://arab-afli.org/media-library/pdf>
- 12: ذوقان، عبيدات، عدس، عبد الرحمان، كايد، عبد الحق. البحث العلمي مفهومه وأدواته وأساليبه. [د.م]: دار الفكر، 1984
- 13: الرمادي، أماني زكريا. استخدام الحاسب الآلي في المكتبات ومراكز المعلومات العربية. الإسكندرية: [د.ن]، 2010.
- 14: ربيحي، مصطفى عليان. مقدمة في علم المكتبات والمعلومات. ط. 2. عمان: دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع، 2001
- 15: سلامة، عبد الحافظ. أساسيات علم المكتبات والمعلومات. عمان: الأهلية للنشر والتوزيع، 2002
- 16: السامرائي، إبراهيم، قنديلجي، عامر محمود، فاضل إيمان. تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها. عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، 2002
- 17: السعيد مبروك، إبراهيم. أخصائي المكتبات بين المهنة والرسالة. كفر الشيخ: دار العلم والإيمان للنشر والتوزيع، 2016
- 18: صبيح، إبراهيم؛ حماد، أحمد. وآخرون. المكتبة العربية والثقافة المكتبية. عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع، 1999
- 19: صوفي عبد اللطيف، التكوين العالي في علوم المكتبات: أهدافه وأنواعه واتجاهاته الحديثة. عين مليلة: دار الهدى، 2003
- 20: صوفي، عبد اللطيف. التكوين العالي في علوم المكتبات: أهدافه واتجاهاته الحديثة. قسنطينة: مخبر تكنولوجيا المعلومات ودورها في التنمية الوطنية، 2002

- 21: عبد الهادي، محمد فتحي. اتجاهات حديثة في المكتبات والمعلومات. القاهرة: دار غريب للنشر والتوزيع، [د.ت.]
- 22: عليان، ربيحي مصطفى، النجداوي أمين. مقدمة في علم المكتبات والمعلومات. عمان: دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع، 1992
- 23: عبد الهادي، محمد فتحي. مقدمة في علم المعلومات. القاهرة: دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، 1983
- 24: عبد الهادي، محمد فتحي. المكتبات والمعلومات: دراسات في الإعداد المهني والبيبليوغرافيا والمعلومات. القاهرة: مكتبة الدار العربية للكتاب، 1993
- 25: عبد الهادي، محمد فتحي. الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات. ع. 14 ، 2000 [على الخط] متاح على الرابط <www.books.google.dz>
- 26: عبد الهادي، محمد فتحي؛ أسامة السيد. دراسات في تعليم المكتبات والمعلومات. القاهرة: المكتبة الأكاديمية، 1995
- 27: عبد الله، العلي، أحمد. أسس علم المكتبات والمعلومات: النشأة\_المجالات\_الوظائف\_المصطلحات. الجزائر، القاهرة، الكويت: دار الكتاب الحديث، 2004
- 28: عباس، بشار. ثورة المعرفة والتكنولوجيا: التعليم بوابة مجتمع المعلومات. دمشق: دار الفكر، 2001 .
- 29: غالب عوض، النوايسة. خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار صفاء، 2000:
- 30: القران الكريم، ( القلم:الاية04 )
- 31: اللجنة العلمية للنشر. علم المكتبات والمعلومات. الرياض: مطبوعات مكتبة الملك فهد الوطنية، 2007. مج.1. (السلسلة الخامسة.1)
- 32: مصطفى، فهيم. الإعداد المهني والتربوي والأخلاقي لأخصائي المكتبات المدرسية والعامية. ط 1. القاهرة: دار الفكر العربي، 2006
- 33: مرجي، عبد السلام سعد. أساسيات في الثقافة المهنية. ط.2. عمان: دار الخليج، 2015.
- 34: محمود، عامر ماهر. سيكولوجية العلاقات الاجتماعية. القاهرة: دار المعرفة الجامعية، 2001.
- 35: المدادحة، أحمد نافع. أنواع المكتبات. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2011.
- 36: الهلالي، محمد مجاهد. بحوث ودراسات في المكتبات والمعلومات. القاهرة: المكتبة الأكاديمية، 1996

37: الهوش، أبو بكر محمود. التقنية الحديثة في المعلومات والمكتبات نحو إستراتيجية عربية لمستقبل مجتمع المعلومات. القاهرة: دار الفجر للنشر والتوزيع، 2002

### 1:3 المقالات:

38: بن السبتي، عبد المالك. أفاق تطوير مهنة المكتبات والمعلومات في الجزائر. مجلة المكتبات والمعلومات. 2006. مج.3، ع.1.

39: بونقاب، مختار، زواويد، لزهاوي. دور الاسلام في ترسيخ أخلاقيات المهنة. المجلة الجزائرية للموارد البشرية [على الخط]. مج.3، ع.2. 2018. متاح على الرابط: <https://www.asgp.cerist.dz>

40: الجلاب، محمود، محمد فتحي. أخلاقيات مهنة المكتبات والمعلومات: برنامج تدريبي مقترح لرؤية طلاب قسم المكتبات والمعلومات في ضوء ميثاق أخلاقيات المهنة للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم). المجلة الدولية لعلوم المكتبات والمعلومات. مج.3، ع.4. 2016

41: زاحي، سمية. ميثاق أخلاقيات المهنة للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات: خطوة لتوثيق أخلاقيات المهنة المكتبية في الدول العربية في ضوء المواثيق العالمية. Cybrariansjournal [على الخط] 2015 ع.39. متاح على الرابط <<http://www.gournal.cybrarains.org>>

42: سالم بن محمد، السالم. تبني مفهوم أخلاقيات المعلومات. مجلة دراسات المعلومات، 2012، ع.12.

43: الشريف، هبة. الأخلاقيات المهنية للمشتغلين بمجال المكتبات والمعلومات في ظل مجتمع المعلومات. cybrariansjournal [على الخط]. متاح على الرابط <<http://www.flickr.com/photos/cybraria>>

44: غرارمي، وهيبية. علم المكتبات والمعلومات : مفهومه ونشأته وتطور التكوين به في العالم الغربي والعربي. Cybrariansjournal [على الخط] متاح على الرابط <<http://gournal.cybrarian.info>>

45: غرارمي، وهيبية. دليل مهني المكتبات والمعلومات: دراسة لنماذج أوروبية وعربية في: مجلة الإعلام العلمي والتقني. مج.20، ع.1.

46: موسى، محمد عيسى. آداب وأخلاقيات مهنة المكتبات والمعلومات. الإمارات: دار المنظومة، 2001.

### 1:4 المذكرات:

47: أبو عودة، محمد حسن. أخلاقيات الأعمال وعلاقتها بالرضا الوظيفي: دراسة ميدانية على مجموعة الاتصالات الفلسطينية-قطاع غزة\_فلسطين [على الخط]. مذكرة ماجستير إدارة الأعمال غزة: 2017. متاح على الرابط: <<https://www.mobt3ath.com>>

48: بولحواش، نجية. التنمية المهنية للمكتبيين العاملين في المكتبة الوطنية: دراسة مسحية [على الخط]. مذكرة ماجستير علم المكتبات والتوثيق. جامعة الجزائر: 2008. متاح على الرابط: <<http://biblio.univ-alger.dz>>

49: بن جامع، بلال. المشكلات الأخلاقية والقانونية المثارة حول شبكة الانترنت [على الخط] مذكرة ماجستير إعلام علمي وتقني. قسنطينة: 2007. متاح على الرابط: <<https://www.manaraa.com>>

50: شابونيه، عمر. أنظمة الرصد المعلوماتي في المؤسسات الاقتصادية. الجزائر [على الخط]. مذكرة ماجستير علم المكتبات، قسنطينة. 2008. متاح على الرابط: <<https://bu.umc.edu.dz>>

51: كريم، مراد. مجتمع المعلومات وأثره في المكتبات الجامعية: مدينة قسنطينة نموذجا [على الخط]. أطروحة دكتوراه علم المكتبات. قسنطينة: 2008. متاح على الرابط: <<https://mothakirat.takharog.com>>

52: مكاتي، كريمة. أخصائيو المكتبات بين التكوين الجامعي والمهنة المكتبية: دراسة حالة أخصائي مكتبات جامعة معسكر [على الخط]. مذكرة ماجستير علم المكتبات والعلوم الوثائقية. وهران: 2006. متاح على الرابط: <<http://theses.univ-oran1.dz>>

#### 1: 5 المواقع الالكترونية:

53: التبيني، المبروك. قراءة وتحليل الميثاقيات أخصائي المعلومات [على الخط]. متاح على الرابط: <<http://www.elyaseer.net.page>>

54: الحديث النبوي الشريف [على الخط] متاح على الرابط: <<https://www.islamweb.net>>

55: عبد الهادي، محمد فتحي، محمود خليل، نجلاء. الميثاق الأخلاقي للمهنة المكتبية. الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات [على الخط] متاح على الرابط: <<https://arab-afli.org>>

56: كشار، صبرينة. انعكاسات تكنولوجيا المعلومات على المهنة المكتبية بين التأقلم والزوال: دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية العربي بن مهدي أم البواقي [على الخط]. متاح على الرابط: <[www.univ-constantine2.dz](http://www.univ-constantine2.dz)>

57: مقناني، صبرينة. (أعمال المؤتمر 24 للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات) الواقع المهني لأخصائي المعلومات بالمكتبات الجامعية لجامعتي قسنطينة (1) و (2) في ظل تكنولوجيا المعلومات الحديثة .

58: موقع الإسلام الدعوي والإرشادي. موسوعة الحديث الشريف: سنن الترميذي [على الخط] متاح على الرابط: <<http://hadilh.alislam.com/loader.aspx>>

59:مدونة قواعد سلوك المكتبيين وأخصائي المعلومات (الافلا\الدولية) 12 أغسطس 2012 .[على الخط]متاح على الرابط:<<http://www.ifla.org/files/faife>>

60: الحديث النبوي الشريف [على الخط] متاح على الرابط:<<https://www.islamweb.net>>

2:المراجع باللغة الأجنبية:

2:1 القواميس:

61 :Cacaly ,Serge .Dictionnaire de l'information.paris :ARMAND Colin ,2006

62:Dictionnaire encyclopédique. LAROUSSE. Paris :librarielarous,1979

2:2 الكتب:

63:Calenge,Bertrand.Accueillir des services aux publics dans les bibliothéque.paris :éditions du cercle de la librairie,1999

الملاحق

جامعة الجيلالي بونعامة \_ خميس مليانة \_

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم العلوم الإنسانية

شعبة علم المكتبات

السنة الثانية استر

تخصص إدارة المؤسسات الوثائقية والمكتبات

استمارة استبيان

تحت عنوان :

أخلاقيات المهنة المكتبية والتزام الاخصائيين بها في الجزائر: دراسة استقصائية  
على عينة من المكتبيين المستخدمين لشبكة فايسبوك

إشراف الاستاذ:

شباحي مهدي

من إعداد الطالبتين :

\_مخلوف مروى

\_الشرقي فوزية

\_ نرجو منكم أن تفضلوا بملئ الاستبانة المرفقة، علما أن المعلومات المستقاة منها لن  
تستخدم إلا لغرض البحث العلمي.

\_ ضع علامة (x) أمام الإجابة الصحيحة. تستطيع اختيار إجابتين.

2020

الأسئلة :

معلومات عامة:

1\_ أين تعمل؟

مكتبة جامعية

مكتبة عامة

مكتبة مدرسية

.....أخرى أذكرها.....

2\_ ما هي الوظيفة التي تمارسها على مستوى مكتبك؟

إعاره

فهرسة

تصنيف

.....غير ذلك.....

3\_ هل أنت على إطلاع بمواثيق أخلاقيات المهنة المكتبية؟

لا

نعم

4\_ ما هو مصدر التزامك الأخلاقي عند ممارسة المهنة المكتبية؟

د

مهني

إنساني

المحور الأول: أخلاقيات التعامل مع المعلومات ومصادره ا .

1\_ هل تقوم في وظيفتك بحماية مصادر المعلومات والمعلومات الخاصة بالمستفيدين ؟

لا

نعم

.....كيف ذلك.....

2\_ ما هو الدافع في المحافظة على المجموعات المكتبية في مكتبك؟

أخلاقي  قانوني  مهني

3\_ حسب رأيك ما هي الضوابط الأخلاقية التي يجب أن تراعى في مكتبك أثناء اختيار مصادر المعلومات؟

4\_ هل يتحمل المكتبيين المسؤولية الكاملة اتجاه الاستخدام غير السوي للمعلومات من طرف المستخدمين؟

نعم  لا

علل إجابتك في الحالتين.....

5\_ هل تقوم بتوعية المستخدمين حول كيفية استخدام مصادر المعلومات للمحافظة على الملكية الفكرية؟

نعم  لا

كيف ذلك

6\_ هل تحرص في مكتبك على ضمان وصول المستخدمين إلى كافة المعلومات؟

نعم  لا

كيف ذلك.....

7\_ هل تقترح على المستخدمين مصادر معلومات بديلة عن التي لم يجدها؟

نعم  لا

إذا كانت الإجابة: نعم

للمساعدة في الوصول إلى المعلومات

لإتاحة جميع المصادر الموجودة في المكتبة

إذا كانت الإجابة: لا.

لماذا.....

8\_ هل هناك رقابة للمكتبيين في مدى إغارة مصادر المعلومات الموجودة داخل المكتبة ؟

نعم  لا

إذا كانت الإجابة نعم : هل هي

مفيدة للتخلص من التجاوزات اللامهنية

أم أنها تزعجك وتحجب حريتك

9\_ كونك كمكتبي ماذا تقترح للمحافظة على الأخلاقيات المهنية الخاصة بالتعامل مع المعلومات؟

.....  
.....

المحور الثاني: أخلاقيات التعامل مع الزملاء والمسئولين .

1\_ هل علاقتك جيدة مع زملاءك في العمل ومرؤوسيك ؟

نعم  لا  نوعا ما

.....  
..... ما هو السبب؟

2\_ هل هناك تعاون في مكتبتك بين زملاءك وفق روح الفريق من اجل رفع مستوى جودة الخدمة ؟

نعم  لا

3\_ هل تتشارك وتتبادل المعلومات مع زملاءك الجدد في العمل؟

نعم  لا

إذا كانت الإجابة نعم: فهل ذلك؟

من جانب مهني  من جانب أخلاقي

4\_ هل هناك تمييز بين الزملاء داخل المكتبة؟

نعم  لا

5\_ هل تؤثر أخلاقيات زملاءك في قيمك الأخلاقية ؟

ايجابيا

سلبيًا

6\_ ما هي الأسباب التي تؤثر في التزامك بأخلاقيات المهنة المكتبية؟

ضغوطات العمل

الرقابة المفرطة من المسؤول

حالتك النفسية

.....  
أخرى أذكرها.....

7\_ كيف يتعامل معك رئيس العمل أثناء تأدية وظيفتك المكتبية بكفاءة وأخلاق مهنية؟

يشكرك  لا يبدي ردة فعل

يحفزك بمكافأة  يشاركك في تحسين أمور المكتبة

8\_ ما هي العقوبات التي تتلقاها إذا لم تلتزم بأخلاقيات المهنة المكتبية؟

عقوبات صارمة  إنذار

التسامح وإعطاء فرصة  تنبيه من عدم تكرارها

أخرى اذكرها:

.....

9\_ هل تقوم بالتبليغ عن الممارسات اللاأخلاقية في مكتبك؟

لا

نعم

ما هو السبب؟

.....

.....

10\_ حسب رأيك ما هي اقتراحاتك لتحسين العلاقة بين الزملاء والمرؤوسين في مكتبك ؟

المحور الثالث: أخلاقيات التعامل مع المستفيدين.

1\_ هل تتعامل مع المستفيدين؟

نعم  لا

\_ إذا كانت الإجابة لا:

لا تكمل الإجابة عن الأسئلة لأن المحور خاص بالتعامل مع المستفيدين.

2\_ ما هي نوع العلاقة بينك وبين المستفيدين؟

جيدة  سيئة  نوعا ما

3\_ كيف تتعامل مع المستفيدين أثناء الخدمة لهم؟

بصرامة  بشاشة ورفق  تواضع

4\_ هل تقوم بمساعدة المستفيدين في الوصول إلى المعلومات؟

نعم  لا  أحيانا

\_ عن طريق؟

5\_ هل ترشد المستفيدين في كيفية البحث عن المعلومات؟

نعم  لا  أحيانا

إذا كانت الإجابة نعم: هل

من جانب مهني

من جانب أخلاقي

6\_ هل تواجهك مشكلات أخلاقية أثناء تعاملك مع المستفيدين؟

نعم  لا  أحيانا

إذا كانت الإجابة نعم: اذكر بعضها

7\_ ما هي الإجراءات التي تقوم بها لمواجهة هذه المشاكل الأخلاقية؟

.....  
8\_ حسب رأيك ما هي الأسباب التي تدفع المستفيد إلى التصرف الأخلاقي؟

عدم معرفة النظام الداخلي للمكتبة

معاملة المكتبي

عدم تلقي الخدمة في الوقت المناسب

..... أخرى اذكرها.

9\_ ما هي اقتراحاتك لتحسين العلاقة بينك وبين المستفيدين ؟

.....  
.....  
10\_ في نظرك ما هي المبادئ التي تنقص الالتزام والتحلي بأخلاقيات المهنة المكتبية؟

.....  
11\_ من فضلكم ارجوا أن تفيّدونا بأي فكرة لكم حول موضوع أخلاقيات المهنة المكتبية؟

شكرا